سلسلة المراجع



في
التربية وعلم النفس

(١٦)

القلق وإدارة الضغوط النفسية

الدكتور فاروق السيد عثمان

دار الفكر العربي







سلسلة المراجع فى التربية وعلم النفس.

- الكتاب السادس عشر -

القلق وإدارة الضغوط النفسية

الدكتور فاروق السيد عثمان

أستاذ علم النفس التربوى

وعميد كلية التربية النوعية - جامعة المنوفية

الطبعة الأولى

١٤٢١هـ - ٢٠٠١م

ملتزم الطبع والنشر

دار الفكر العربى

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

ت: ٢٧٥٢٩٨٤ - فاكس: ٢٧٥٢٧٣٥

www.darelfikrelarabi.com
INFO@darelfikrelarabi.com

١٥٧,٧	فاروق السيد عثمان.
ف ا ق ل	القلق وإدارة الضغوط النفسية/ فاروق السيد عثمان.
	- القاهرة: دارالفكر العربى، ٢٠٠١.
	٢٤٨ ص : إيض ؛ ٢٤سم. - (سلسلة المراجع فى التربية وعلم النفس؛ الكتاب السادس عشر).
	بيليوجرافية : ص ٢٤١ - ٢٤٦ .
	تدمك : ٢-١٤١٠-١٠-٩٧٧
	١- القلق (علم نفس). أ- العنوان. ب- السلسة.

تصميم وإخراج فنى

منى حامد عمارة

أميرة للطباعة

٥ شارع محمود الخضرى - عابدين

ت : ٢٩١٥٨١٧ محمول : ٠١٠١٤٥٦٠٣٧

سلسلة المراجع فى التربية وعلم النفس

تصدر هذه السلسلة بغرض النهوض بمستوى المراجع والكتب فى مجال التربية وعلم النفس والاجتماع بحيث تشتمل على أحدث ما صدر فى هذا المجال عالميا مع معالجته بمنظور ورؤية عربية مدعمة بخبرات الخبراء.

ويسر اللجنة الاستشارية أن يشارك أصحاب الفكر والكتّاب وأساتذة الجامعات بنشر مؤلفاتهم المتميزة فى تلك السلسلة.

وتضم اللجنة الاستشارية التى تناقش هذه الأعمال قبل صدورها مجموعة من خيرة علماء التربية وعلم النفس فى مصر والعالم العربى، وهم:

جميع المراسلات والاتصالات على العنوان التالى:

دار الفكر العربى

سلسلة المراجع فى التربية وعلم النفس

٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

ت: ٢٧٥٢٩٨٤ - فاكس: ٢٧٥٢٧٣٥


Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

تقديم

إن المتصفح لأى معجم من معاجم علم النفس والطب النفسى سيجد أن موضوع القلق يستحوذ على اهتمام شديد، حيث تميز بين القلق والخوف، وبين ما هو أساسى وما ليس كذلك، وتوضح اضطرابات القلق عند الأطفال والمراهقين وتحدد نوبة القلق، والمقصود بهرمية القلق وهستريا القلق وعصاب القلق واستجابات القلق واستجابات تخفيفها وكيف يمكن تبديد القلق وكيف يقاس والعقاقير التى تستخدم كمضادات للقلق وغير ذلك كثير.

هذا فضلا عن الاهتمام المعاصر بعلم النفس الإيجابى الفاعل البناء، ويدخل فى هذا المجال مواجهة الإنسان لما يتعرض له من ضغوط وما يتطلبه ذلك من جهود سلوكية لإطاقة وتحمل وعمل المطالب والمقتضيات التى تفرضها الضغوط ولإنقاصها أو التغلب عليها وإتقان ذلك. ونحن نواجه الضغوط بطرق كثيرة، وكثير منا له أسلوبه.

ومن هذه الأساليب الاستسلام للضغوط والناتج عن تعلم العجز وهو أسلوب قليل القيمة والفائدة، ومن هذه الأساليب العدوان على الآخرين. والعدوان الناتج عن الإحباط غير منتج لأنه كثيرا ما يخلق مصادر جديدة للضغط. ولوم الذات والحديث السلبى الموجه للنفس أنماط سلوكية غير منتجة فى التصدى للضغوط. ويشيع اللجوء إلى مواجهة الضغوط باستخدام حيلة من الحيل الدافعية يغلب أن تكون دون ما هو مثالى، إلا أن يعتمد على الموقف وقد تكون بعض أوهامنا صحيحة.

والمواجهة البناءة تكون عادة عقلانية، واقعية ذات وجهة تكيفية، وهى تتضمن وتتطلب كف الإنفاقات المقلقة وتعلم ضبط الذات. وقد يتحقق ذلك عن طريق تقليل التفكير الفاجع الناشئ عن مسلمات غير عقلانية. ومن الإستراتيجيات ذات القيمة استخدام الدعابة والفكاهة للتخفيف من توتر الموقف، والنظر إلى الجوانب الإيجابية للمشكلات التى نواجهها.

والكتاب الذى بين أيدينا يتناول هذا الموضوع الخطير فى حياة البشر والذى له انعكاساته فى مسارات الحياة المختلفة فى الأسرة والتعليم والعمل والترويح عن النفس وفى كل مجال حياتى قل شأنه أو عظم.

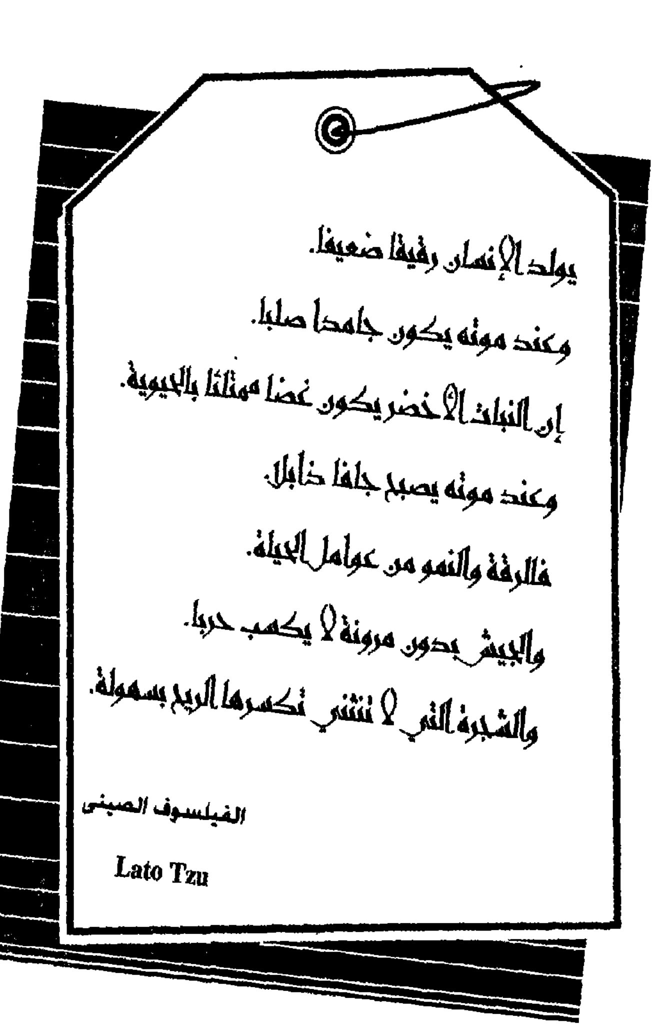
والمؤلف يعرض علينا فى هذا الكتاب المفاهيم الأساسية للقلق وأنواعه وكيف يقاس وعلاقته بالضغوط والشخصية والإنهاك النفسى والاغتراب وإستراتيجيات التخفيف من حدة القلق والتوتر والحاجات النفسية وكيفية تحقيق التوازن بينهما، والضغوط وفريق العمل والضغوط النفسية والعواطف، وينهى الكتاب بفصل عن الوصول إلى القمة حيث تساعد الصلابة النفسية وتدريب القدرات العقلية والأخذ بإستراتيجية التغيير واستشراف المستقبل على تحقيق حياة راضية خصبة منتجة.

ومؤلف الكتاب أستاذ قدير منتج وهو فى مؤلفاته وأبحاثه يهتم بالقضايا والموضوعات التى يركز عليها علم النفس المعاصر الذى يهتم بتوظيف الثقافة النفسية وعلم النفس لزيادة توافق الشخصية الإنسانية وتكاملها وزيادة عطائها فى بناء المجتمع وتقدمه.

وعلى الله قصد السبيل...

دكتور/ جابر عبد الحميد جابر




يولد الإنسان رقيقا ضعيفا.
وعند موته يكون جامدا صلبا.
إن النبات الأخضر يكون غضا ممتلئا بالحيوية.
وعند موته يصبح جافا ذابلا.
فالرقة والنمو من عوامل الحياة.
والجيش بدون مرونة لا يكسب حربا.
والشجرة التي لا تنثني تكسرها الريح بسهولة.
الفيلسوف الصينى
Lato Tzu



محتويات الكتاب

الفصل الثانى
قياس القلق وأنواعه ٣٩

الفصل الثالث
القلق وعلاقته بالقوى الأربعة ٩٣



الفصل الرابع

الفصل الخامس

الفصل السادس



الفصل السابع
الضغوط النفسية والعواطف

الفصل الثامن
الوصول إلى القمة

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

إن الذى دعانى إلى كتابة هذا المؤلف بعض المشاهدات الحياتية، ففى عام ١٩٩٨ وقع صديق عزيز داخل مصيدة الضغط النفسى والقلق العصبى مما أدى إلى انفجار فى المخ وهو ما زال تحت العلاج. وبنفس الطريقة حدث لزميل جلطة فى الدماغ ومازال يعالج منها. بل الأكثر من ذلك أن حالات الانفجار فى المخ والجلطة والذبحة الصدرية وقرحة المعدة والقولون العصبى.. مجموعة من الأمراض كانت توصف بأنها أمراض تصيب الكبار بعد الستين، إلا أن نسبة كبيرة من الشباب أصبحوا يعانون من هذه الأمراض. والتفسير هو زيادة الضغوط الحياتية والقلق الدائم ونوعية الحياة التى تجعل الكثير عرضة لهذه الأمراض.

ورغم ذلك نرفض أن نعترف أن هذه الأمراض لها أسباب نفسية، ولهذا جاء المؤلف لكى يزيح الستار عن الضغوط النفسية والقلق والتوتر ويلقى الضوء على كثير من المفاهيم التى ترتبط بالقلق.

ويتكون الكتاب من ثمانية فصول.

جاء الفصل الأول بعنوان المفاهيم الأساسية للقلق وبعض التصورات للنظريات التى تفسر القلق وأنواعه وخواصه ومصادره، وانتهى هذا الفصل بدراسة عن القلق العام لطلاب الجامعة.

ويقدم الفصل الثانى قياس القلق وأنواعه مع رصد للاختبارات التى تقيس القلق مثل مقياس القلق العام، وقلق الموت، وقلق الحرب، وقلق الاختبار والقلق الاجتماعى.

وجاء الفصل الثالث بعنوان القلق وعلاقته بالقوى الأربعة والتى تتمثل فى قوة الضغوط وأنواعها ومصادرها مع تقديم مجموعة من التصورات عن الضغوط، ثم تحدث الفصل عن القوة الثانية وهى الشخصية مع رصد لنماذج الشخصية فى ضوء نظرية جليفورد وكاتل وإيزنك. ثم شرح للقوة الثالثة وهو الإنهاك النفسى مع تقديم مكوناته وأسبابه. وأخيرا تحدث الفصل عن الاغتراب النفسى ومفهومه وأسبابه.

ويقدم الفصل الرابع بعنوان إستراتيجيات التخفيف من القلق والتوتر حيث تم تقديم العديد من الإستراتيجيات مثل إستراتيجية العلاج السلوكى والتى تشمل التحصين التدريجى والعلاج بالغمر والتدريب على علاج القلق الاجتماعى والتأمل والاسترخاء واللعب والصداقة.

وجاء الفصل الخامس بعنوان بدون الاتزان نفقد الحقيقة حيث يقدم هذا الفصل أهمية الكفاءة فى مقاومة الضغوط ودوائر التوازن مع تقديم الحاجات البدنية والنفسية وتقديم مقياس للتفكير الجانبى.

وكان عنوان الفصل السادس الضغوط وفريق النمل، حيث قدم هذا الفصل أهمية التعلم التعاونى فى تخفيف الضغوط، وأن التفكير الإبداعى يمكن أن يحدث من خلال العصف الذهنى مع تقديم نماذج للتكيف التى تسهم فى زيادة القدرة على تحمل الضغوط.

ويقدم الفصل السابع بعنوان الضغوط النفسية والعواطف والذى يحتوى على الجانب العاطفى ثم تقديم لنموذج الشخصية البائسة نتيجة الضغوط النفسية.

وجاء الفصل الثامن بعنوان الوصول إلى القمة مع تقديم مفاهيم حديثة مثل: الصلابة النفسية والتدريب العقلى للرياضيين واستشراف المستقبل وتقديم إستراتيجية التغيير.

وعلى الله قصد السبيل.

دكتور. فاروق السيد عثمان

الإسكندرية - لوران

١٠/ ١٠/ ٢٠٠٠

الفصل الأول
المفاهيم الأساسية للقلق

مقدمة

الخريطة المعرفية للقلق

المفاهيم الأساسية للمصطلح

• القلق • الإنهاك • الضغوط • الاغتراب

تفسير القلق عند بعض علماء النفس

أولا: تصور فرويد للقلق

ثانيا: تفسير القلق عند أتورانك

ثالثا: القلق عند ماى

رابعا: القلق عند كارل يونج

خامسا: القلق عند ألفريد آدلر

سادسا: القلق عند هارى سوليفان

سابعا: القلق عند إيريك فروم

ثامنا: القلق عند كارن هورنى

تاسعا: القلق من خلال النظرية السلوكية

عاشرا: القلق من خلال تصور دولارد وميللر

حادى عشر: القلق فى تصور كاتل وشاير

ثانى عشر: القلق بوصفه دافعا

ثالث عشر: نوعان من القلق

أعراض القلق

مدى انتشار القلق العام بين طلاب الجامعة





مقدمة

فى عام ١٩٧٥ نلت درجة الماجستير عن موضوع : «دراسة العلاقة بين القلق العام وبين الأداء المعملى والتحصيل الدراسى فى المرحلة الجامعية» من كلية التربية جامعة الأزهر. ومضت الأيام متعاقبة حتى جاء عام ١٩٩١ كنت زائرا لمدينة الأقصر وذهبت إلى زيارة معالمها الكثيرة، ومن الأماكن التى شاهدتها متحف الموتى، وكان مرافقى يشرح لنا كيف كان قدماء المصريين ينقلون موتاهم من الشاطئ الغربى إلى الشاطئ الشرقى عبر مياه النيل، وضمن ما شاهدته مومياء للإنسان المصرى القديم، وتمساح تم تحنيطه بدقة متناهية، وتعجبت وتساءلت لذلك: لماذا قام الإنسان المصرى القديم بتحنيط التمساح؟ ورد مرافقى قائلا: إن المصرى القديم عندما يخاف من شئ ما فإنه يحنطه لكى يعبده، وعند هذه العبارة قفز إلى عقلى لماذا يخاف الإنسان؟ ولماذا يشعر بالقلق من كل ما هو جديد؟، وإذا كان الإنسان القديم بداخله خوف وقلق من الظواهر التى تحدث أمامه مثل الفيضانات والبراكين والصواعق والحيوانات الضارية. ورغم ذلك فإن الخوف جعله يتجنب هذه الظواهر والحيوانات الكاسرة وفى نفس الوقت تعلم كيف يستأنسها فى منزله ومزرعته وهكذا ظل الإنسان بداخله خوف من المجهول وقلق من الطبيعة. واستطاع الإنسان أن يتغلب على مخاوفه وقلقه من خلال أنماط التفكير البدائى أو التفكير الخرافى. وتطور هذا التفكير بتطور الإنسان إلا أن الخوف ظل فى داخله.

ومضت الأيام وحاولت التخلص من هذا الهاجس ولكنه كان يلح على موضوع القلق، وعانيت كثيرا من هذا الموضوع حيث إن العديد من الباحثين قدموا القلق فى مؤلفات كثيرة، وكان السؤال: ماذا أكتب؟ ومن القارئ الذى يستفيد من هذا الكتاب؟. تساؤلات كثيرة حائرة، حيث إن التساؤل أعتى من السؤال؛ لأن السؤال حركة لجواب، أما التساؤل فهو حشد من الحركات التى لا تعرف الأناة، إنها ترحال دائم يبحث عن الحقيقة بل هو السكون المتحرك الذى يكشف عن الحقيقة، وفى وقت نحاول أن نبحث فيه عن إجابات لسؤال كبير هو «ما هو القلق؟» هل القلق قدرنا الذى يجب أن نعيشه أو نتعايش معه؟ وهل نستطيع أن نقتله أم يقتلنا؟ فالقلق هو القاتل الصامت فى هذا العصر. بل إن حالات كثيرة من الانفجار فى المخ أو الجلطة فى الدماغ يكون سببها القلق والتوتر الزائد، ورغم أن القلق الإيجابى يفيد الإنسان فى إنجاز أعماله وبناء حضارته إلا أن درجاته العالية تبدد طاقاته وتجعله طريح الفراش أو مصابا بمرض عضوى. وبات الإنسان يسمع عن أمراض بدنية لها أسباب نفسية.

وأصبحت الضغوط النفسية والإنهاك، والقلق والتوتر، والخوف، والفوبيا جزءا من ميراث ثقافة الإنسان المعاصر، ورغم أن الإنسان توفر إليه الكثير من التكنولوجيا؛ إلا أن الإنسان صار نهبا للقلق وصريعا للمرض. ومن هنا كانت البداية لفهم القلق.

كما أن هناك العديد من المؤشـرات التى تدل على انتشار القلق كظاهرة بين أفراد منها :

١- انتشار التدخين بحيث إن تزايد معدلات التدخين فى اتجاه تصاعدى.

٢ انتشـار تعاطى المخدرات، وهذا يعنى أن الأفـراد يعانون من التوتر والانفـعال الزائد.

٣- ارتفاع معدل الجريمة مما يعنى أن الأفراد يعانون من العصبية الزائدة.

٤- ازدحام المدن والتلوث البيئى أدى إلى انتشـار الضغط والتوتر غير العادى بين الناس.

وأكاد أجـزم أن علماء اللغة لو وجـهوا أجهـزتهم لرصد ما يكتـبه الباحـثون فى عصـرنا الحاضـر، فإننى على يقين بأن كلمـة «القلق» سوف تحظى بالأولويـة من حيث ترددها بين المشـتغلين فى علم النـفس؛ حيث تكشف الدراسـات العمليـة التى تناولت القلق أنه من أهم المفاهيم فى نظريات علم النفس، وقد رصد سبيلبرجر منذ عام ١٩٥٥ حتى عام ١٩٦٦ ما يقرب من ١٥٠٠ بحث عن القلق (Spilberger, 1966).

وهذا يؤكد أن موضوع القلق حيوى ومتجدد بسبب الأبحاث التى تتناوله باستمرار وقد احتوت الدراسات التى تتنـاول القلق على عدة أنماط من القلق. ويمكن رصد عينة من بعض هذه الدراسات فى الجدول (١).

جدول (١) أنواع القلق

نوع القلق	المصدر
قلق الموت **Death Anxiety**	**Maglio, C. J. Robinson, S.E, 1994, Pohl, G. M. 1991, Schell, D. Seef eldt, C., 1991.**
القلق الاجتماعى **Social Anxiety**	**Sigrun, A., 1995, Clark, D.B., 1994. Vance, W.R., Waston, T.S., 1994.** **Trady, C. T., 1991. Allsopp, M, Williams, T., 1991.**
القلق المرضى **Anxiety Disease**	**Clum, G. A., 1993. Huberty, T.J., 1994. Laurent, J., 1993. Kendall, P.C., 1994. Cox, B.J., 1993.** **Kendall, P. C. Southam, G. Michael, A., 1995.**

نوع القلق	المصدر
قلق الأداء Anxiety Performance قلق الاختبار Text Anxiety قلق الكمبيوتر Computer Anxiety	Wolf, H.F., Smith, J.K., 1995. Glass, C.R.G., 1995. Glass, C.R.G., 1995. Mallow, J.V., 1994. Jegede, O.J. Kirwood, J., 1994. Lawton, C.A., 1994. Tidwill, S.H., 1994. Macintyre, P.D. Gargner, R.C., 1994. Frina, F., 1991.
القلق العام General Anxiety	Borkovec, T.D, 1995. Stam, H. A.. Ridley, G.R., 1995./ Lautrent, J., 1994, Lenehan, M. 1994, Costa., H., 1994. Coirr, A., 1994. Williams, G.E., 1994.

ويمكن رصد عدد البحوث التى أجريت فى ميدان القلق بأنواعه المختلفة بين أعوام (١٩٩١ - ١٩٩٥) حيث بلغت ١٢١٢ بحثا. وبالمقارنة بين عدد البحوث التى أجريت فى الست عشرة سنة بين ١٩٥٠ - ١٩٦٦ كانت ١٥٠٠ بحث فى حين كانت البحوث التي أجريت فى الثلاث سنوات بين ١٩٩١ - ١٩٩٥ كانت ١٢١٢ بحثا وهذا يدل على تزايد الاهتمام بدراسة القلق، وهو بحق موضوع اليوم والغد لأنه يتعلق بحياة وأمن الإنسان المعاصر. ويمكن رصد البحوث التى أجريت فى موضوع القلق فى الجدول (٢):

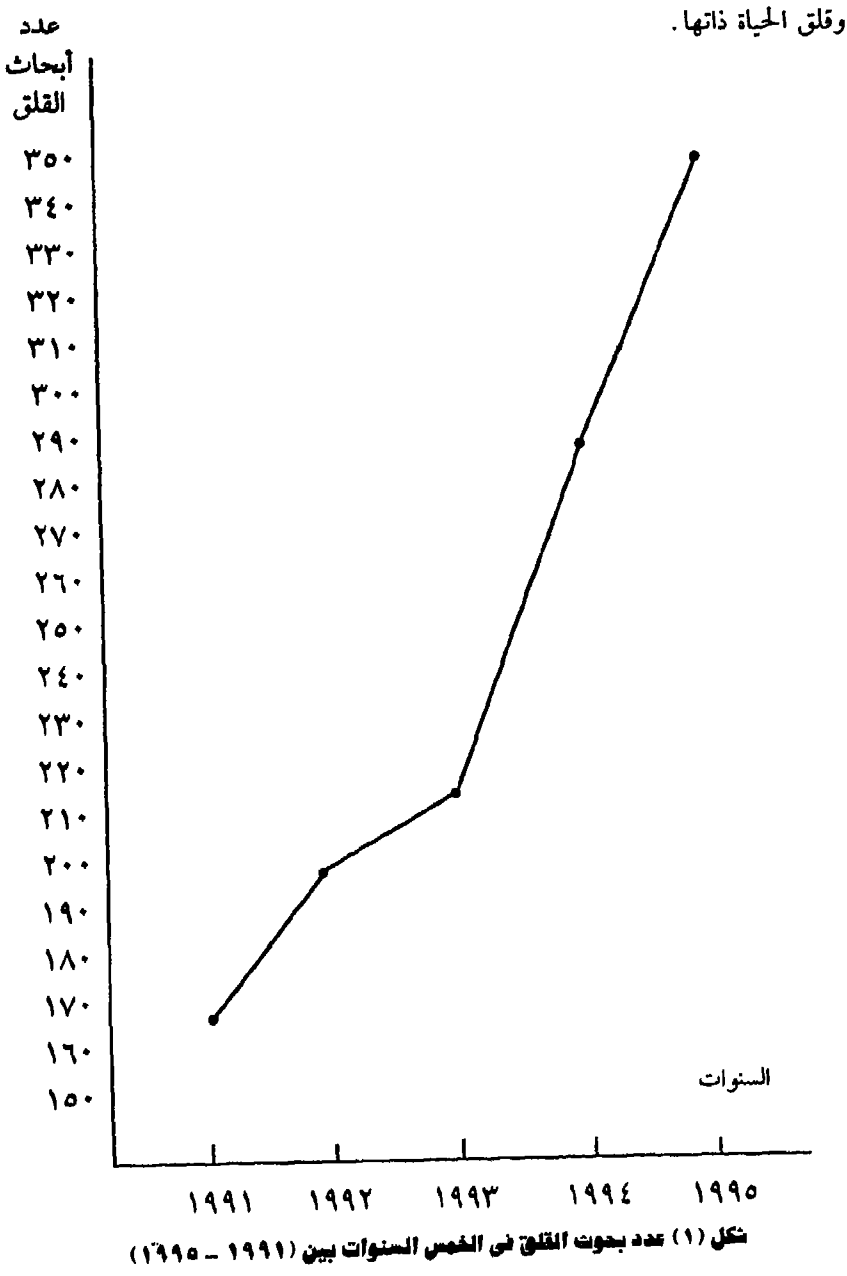
جدول(٢) : عدد البحوث التى أجريت فى ميدان القلق بين أعوام (١٩٩١) - (١٩٩٥)(*)

السنوات	عدد أبحاث القلق
١٩٩١	١٦١
١٩٩٢	٢٠٠
١٩٩٣	٢١٠
١٩٩٤	٢٩٠
١٩٩٥	٣٥١
العدد	١٢١٢

(*) تم الحصول على عدد بحوث القلق من شبكة الإنترنت، ١٩٩٨م.



ويمكن رصد هذه الأعداد فى الشكل (١) وهذا يؤكد أن مـوضوع القلق موضوع متكرر ومتجـدد؛ حيث ظهرت أنماط جديدة من القلق مثل: قلق استخـدام الكمبيوتر، وقلق تحصيل الرياضيات، وقلق تحصيل الفيزياء، وقلق حل المشكلات، وقلق التفاوض، وقلق الحياة ذاتها.

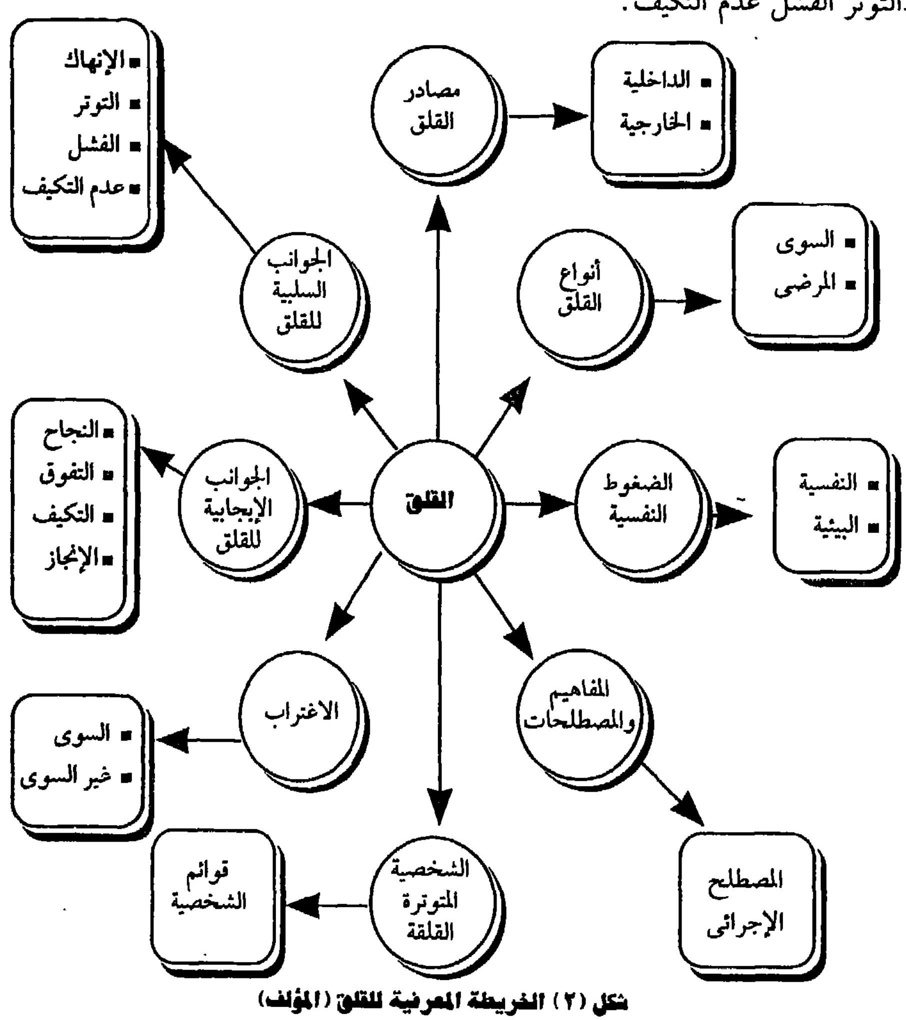


شكل (١) عدد بحوث القلق فى الخمس السنوات بين (١٩٩١ ـ ١٩٩٥)

الخريطة المعرفية للقلق

إن فهم موضوع القلق يجعلنا نضع تصورا شاملا بحيث تكون الرؤية أوسع حتى نستطيع أن نفهمه، فالقلق ليس مـصطلحا بسيطا منفردا بذاته، بل يمكن أن نتصوره من خلال الخريطة المعرفية والتى يمكن رصدها فى الآتى :

مصادر القلق - الداخلية والخارجية - السوى والمرضى .. أنواع القلق - النفسية والبيئية - الضـغوط النفسية .. المفاهيم والمصطلحات المصطلح الإجـرائى - الشخصية المتوترة القلقـة - قوائم الشخـصية .. الاغتـراب - السوى وغير السـوى .. الجوانب الإيجابية للقلق - النجـاح التفوق التكيف الإنجاز .. الجوانب السلبـية للقلق - الإنهاك -التوتر الفشل عدم التكيف.



شكل (٢) الخريطة المعرفية للقلق (المؤلف)

المفاهيم الأساسية للمصطلحات

إن رصد المفاهيم فى هذا الكتاب يجعلنا أن نتعرف عليها، ويمكن تصور المفهوم من خلال ثلاثة مستويات؛ الأول : يطلق عليه المفهوم القاموسى، وهو المفهوم الذى يمكن الحصول عليه من القاموس، وهو مفهوم محدد ودقيق. والمستوى الثانى: يطلق عليه المفهوم الوظيفى، وهو المفهوم الذى يمكن اشتقاقه وتطبيقه فى ميادين المعرفة المختلفة .وعلى سبيل المثال فإن مفهوم الاغتراب تختلف رؤيته فى ميدان علم الاجتماع والفلسفة عن ميدان علم النفس. وهذا النوع من المفاهيم يهتم وظيفيا فى مجال التخصص الدقيق. . والثالث: المفهوم الإجرائى، وهو المفهوم الذى يستند على مجموعة من الوسائل والإجراءات التى تستخدم فى قياس المفهوم قياسا دقيقا بحيث يكون فى صورة رقمية يمكن استخدامها فى المقارنة بين الأفراد فى سمة من السمات.

إن رصد ظاهرة من القلق تجعل القارئ يتساءل عن معنى القلق. وتحديدا أكثر يمكن وضع تصورات عن المفاهيم التى سنتناولها فى هذا الكتاب.

● **القلق Anxiety :**

القلق حالة من الخوف الغامض الشديد الذى يتملك الإنسان، ويسبب له كثيرا من الكدر والضيق والألم، والقلق يعنى الانزعاج، والشخص القلق يتوقع الشر دائما، ويبدو متشائما، ومتوتر الأعصاب، ومضطربا. كما أن الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه، ويبدو مترددا عاجزا عن البت فى الأمور، ويفقد القدرة على التركيز (سيجموند فرويد، ١٩٦٢، ص ٣-٤).

● **الإنهاك Burn out :**

الإنهاك عبارة عن زملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها فى الأعمال التى يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل، وفقدان الثقة بالنفس، وفقدان الشعور بالمسئولية تجاه الآخرين (Maslach, 1976, 16).

● **الضغوط Stress :**

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة. وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التى تؤدى إلى إجهاد انفعالى. وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر. ويؤدى الضغوط إلى تغيرات فى العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظى وحركى قاصر. (معجم علم النفس، ١٩٩٦، ص ٢٠٣).

● الاغتراب Alienation :

حالات عـقلية مختلفـة مثل فقـدان القوة وفقدان المعـنى، ويطلق على الشخص المغترب أسماء كثيرة مثل: الغريب أو الوحيد وسط الزحام، وتتحدد أبعاد الاغتراب في الآتي :

١- **العـجز** : يعنى أن يتوقع الفرد أنه لن يستطيع تحـقيق ما يريده من مكافأة أو تعزيز، وذلك لاعتقاده أنه عاجز عن تحـديد مسار الأحداث أو تحديد النتائج التى تنشأ نتيجة لهذه الأحداث.

٢- **اللامعنى** : يعنى توقع الفرد أنه لا يستطيع التنبؤ بالنتائج المستقبلية للسلوك، حيث يرى أن الحياة تسـير وفق منطق غير معقول، وأن المسـتقبل سلسلة من الألغاز،ولهذا لا يعرف ماذا يريد من الحياة حيث يحـيا نهبا لمشاعر اللامبالاة والفراغ الوجودى.

٣- **اللامعيارية**: تعنى انهيار المعايير، وعدم وجود قيم ثابتة للموضوع الواحد بل توجد القـيمـة ونقيـضها لنـفس الموضوع، وتصبـح الغاية عند الفـرد تبرر الوسيلة.

٤- **العزلة الاجتـماعية**: تعنى سوء التكيف الذى يتولد لدى الفـرد بسبب عدم انتمـائه إلى الجماعة ومن ثم يشـعر أنه وحيد ومنفـصل عن مجتمـعه وعن عالمه.

٥- **هجـران الذات**: يعنى الاغتراب عن الذات، أن يفقد الإنسان المغزى الذاتى والجوهرى للعمل الذى يؤديه وما يصاحبه من شعور بالفخر والرضا.

٦- **التـشاؤم** : وهو إحساس الفرد بعـدم الطمأنينة وتوقع الفشـل وسوء الحظ فى كل شىء وإحساسه دائما بالخطر ويبدو المستقبل أمامه كئيبا موحشا.

٧- **التشيؤ** : وهو إحساس الفرد بأنه يعامل كما لو كان شيئا وليس ذاتا أو كيانا مستقلا، فهو يعيش ناقدا لشخصيته مسلوب الإرادة والاختيار.

دعونا نقـترب أكـثر من القلق لنتـعرف على ماهيـته ونظرياته حـتى تكون الرؤية أشمل وأوضح فإذا استطاع الإنسان أن ينتقل بخياله من شواطئ مجهولة الهوية تثير عنده القلق إلى حقائق معلومة المقصد والغاية فإن ذلك يزيد لديه الحساسية والخوف والقلق.

ويرى «مـسرمـان» أن القلق حالة من التـوتر الشامل خـلال صراعـات الدوافع، ومحاولات الفرد للتكيف والقلق استجابة انفعالية يثيرها الخوف من مجهول كما أنه دافع

لكثيـر من أنواع السلوك فى حالة اعتـدالية القلق، إما إذا كـان القلق بدرجة عاليـة فإنه يصبح مدمرا للفرد فيقل اتزانه النفسى ويصبح عرضة للأمراض.

والقلق قدر الإنسان؛ فكل فرد له نصيب من القلق، وكـثير من القلق يعوق تقدم الفرد ويدمر شخصيته وانعدامه يصيبه بالتبلد والفتور وسوء التوافق.

إن الانتقال من المفهوم إلى النظرية فى تفسير القلق.. يجعلنا نضع تصورات عن القلق من خلال مجموعة من الأطر النظرية للقلق.

عزيزى القارئ هل أنت مستعد.. ابدأ معنا الرحلة من البداية.

تفسير القلق عند بعض علماء النفس

أولا: تصورات فرويد للقلق

اهتم عالم النفس «فـرويد» بدراسة ظاهرة القلق، وحاول أن يعرف سـبب نشأته عند الفرد. حيث إنه يميز بين نوعين من القلق هما :

١ - القلق الموضوعى Objective Anxiety :

حينما يدرك الفرد أن مصدر القلق خارجى، نقول أن الفرد يعانى قلقا موضوعيا. ويعرف فرويد القلق الموضوعى بأنه «رد فعل لخطر خـارجى معروف» فمصدر الخطر فى القلق الموضوعى يوجد فى العالم الخارجى، وهو خطر محـدد، فمثلا الخوف من سيارة مسرعة قد لا يسيطر عليـها سائقها، أو الخوف من قرب امتحان آخـر العام، يعتبر قلقا موضوعيا، ولقد أطلق فرويد على القلق الموضوعى هذه المسميات:

- القلق الواقعى Real Anxiety
- القلق الحقيقى True Anxiety
- القلق السوى Normal Anxiety

وهذا النوع من القلق أقـرب إلى الخوف، لأن مصدره يـكون واضح المعالم لدى الفرد، ويوضح فـرويد فى نظريته أن القلق والخوف مـا هما إلا ردود أفعـال فى موقف معـين. فالخوف استـجابة لخـطر خارجى معـروف، والقلق هو استجـابة لخطر داخلى معروف، فالقلق هو من جهة توقع صدمـة، ومن جهة أخرى تكرار للصدمة فى صورة مخفـفة، فعلاقة القلق بالـتوقع ترجع إلى حالة الخطر، بينما تحـديد القلق وعدم وجود موضوع له يرجعان إلى حالة الصدمة التى يسبـبها العجز وهى الحالة التى يتوقع حدوثها فى حالة الخطر.

٢- القلق العصابى Neurotic Anxiety :

يمكن تعريف القلق العصابى على أنه خوف غامض غير مفهوم، لا يستطيع الشخص أن يشعر به أو يعرف سببه، فهو رد فعل لخطر غريزى داخلي. ويتضح من هذا التعريف، أن مصدر القلق العصابى يكمن داخل الشخص فى الجانب الذى يطلق عليه «الهو ID». فيخاف الفرد من أن تغرقه وتسيطر عليه نزعة غريزية لا يمكن ضبطها أو التحكم فيها، وقد تدفعه ليقوم بعمل أو يفكر فى أمر قد يعود عليه بالأذى. ويميز فرويد بين ثلاثة أنواع من القلق العصابى وهى :

أ - القلق الهائم الطليق : وهو قلق يتعلق بأية فكرة مناسبة أو أى شىء خارجى، والأشخاص المصابون بهذا النوع من القلق يتوقعون دائما أسوأ النتائج، ويفسرون كل ما يحدث لهم أنه نذير سوء.

ب- قلق المخاوف المرضية : هو عبارة عن مخاوف تبدو غير معقولة، ولا يستطيع المريض أن يفسر معناها، وهذا النوع من القلق يتعلق بشىء خارجى معين، فهو ليس خوفا معقولا، كما أننا لا نجد عادة ما يبرره، وهو ليس خوفا شائعا بين جميع الناس.

جـ- قلق الهستريا : يرى فرويد أن هذا النوع من القلق يبدو واضحا فى بعض الأحيان، وغير واضح فى أحيان أخرى، كما يرى أن أعراض الهستريا مثل الرعشة والإغماءة، وصعوبة التنفس، إنما تحل محل القلق، وبذلك يزول الشعور بالقلق أو يصبح القلق غير واضح، ومن هنا نجد أن أعراض القلق الهستيرى نوعان: أحدهما نفسى والآخر بدنى.

ثانيا : تفسير القلق عند أتورانك

يفسر أتورانك القلق على أساس الصدمة الأولى وهى صدمة الميلاد؛ فانفصال الوليد عن الأم هو الصدمة الأولى التى تثير لديه القلق الأولى. فالفطام يستثير لدى الطفل القلق لأنه يتضمن انفصالا عن ثدى الأم، والذهاب إلى المدرسة يثير القلق لأنه يتضمن الانفصال عن الأم، وكذلك الزواج يثير القلق لأنه يتضمن الانفصال عن الأم. فالقلق فى رأى أوتورانك هو الخوف الذى تتضمنه هذه الانفصالات المختلفة، ويذهب أوتورانك إلى أن القلق الأولى يتخذ صورتين تستمران مع الفرد فى جميع مراحل حياته، هما: خوف الحياة، وخوف الموت. إن خوف الحياة هو قلق من التقدم والاستقلال الفردى الذى يهدد الفرد بالانفصال عن علاقاته وأوضاعه، أما خوف الموت

فهـو قلق من التوتر وفقـدان الفردية وضيـاع الفرد فى المجمـوع أو خوفه من أن يفـقد استقلاله الفردى إلى حالة الاعتماد على الغير (فرويد، ١٩٧٦، ص ٣٣-٣٤).

ثالثا : القلق عند ماى

القلق عند ماى هو توجس يصـحبه تهديد لبـعض القيم التى يتمسك بـها الفرد، وتعتقد أنها أساسية، وترى ماى أن للقلق أساسين هما: الاستعداد الفطرى، والأحداث الخاصة التى تستحضر القلق عن طريق التعلم بأنواعه المختلفة، وأن استجابة القلق تكون سوية إذا كانت متناسبة مع الخطر الموضوعى (May, 1966, 11-12). والخوف عند ماى عبارة عن استجابة متعلمة لخطر محلى لا يشكل تهديدا للقيم الأساسية للفرد.

رابعا : القلق عند كارل يونج

يعتـقد يونج أن القلق عبـارة عن «رد فعل يقوم به الفرد حـينما تغزو عـقله قوى وخيالات غيـر معقولة صادرة عن اللاشعـور الجمعى، واللاشعور الجمـعى من السمات المميزة لنظرية يونج. ففى اللاشعور الجمعى تختزن الخبرات الماضية المتراكمة عبر الأجيال والتى مرت بـالأسلاف القدامى والعنـصر البشـرى عامـة فالقلق هو خوف مـن سيطرة اللاشعور الجـمعى غير المعقـولة التى مازالت باقية فيـه من حياة الإنسان البدائيـة، كما يعتقد أن الإنسان يهتم عادة بتنظيم حيـاته على أسس معقولة منظمة وأن ظهور المادة غير المعقولة من اللاشعور الجمعى يعتبر تهديدا لوجوده (فرويد، ١٩٦٢، ص ٣٧).

خامسا : القلق عند ألفريد آدلر

كان آدلر يؤمن بالتـفاعل الدينامى بين الفرد والمجتمع، وهـذا التفاعل يؤدى إلى نشأة القلق، ويرى أن الطفل يشـعر عادة بضعف وعجـز بالنسبة للكبار والبالغـين بصفة عامـة، وللتغلب على هذا العـجز يسلك طريق السوية. فـالإنسان السـوى يتغلب على شعوره بالنقص والقلق عن طريق تـقوية الروابط الاجتماعيـة التى تربط الفرد بالآخرين المحيطين به، ويستطيـع الفرد أن يعيش بدون أن يشعر بالقلق إذا حـقق هذا الانتماء إلى المجتمع الذى يعيش فيه.

سادسا : القلق عند هارى سوليڤان

يعتـقد سوليـڤان أن شخصية الطفل تتكون من خلال الـتفاعل الدينامى مع البيئة المحـيطة به، فتـربية الطفـل وتعليمـه تؤدى إلى إكسـابه بعض العـادات السلوكيـة التى يستحسنها الوالدان، والتى تستثير فى نفس الطفل الرضا والطمأنينة. ويرى سـوليڤـان أن القلق هو حالة مؤلمة للغاية تنشأ من معاناة عدم الاستـحسان فى العلاقات البينشخصية،

ويعتـقد أن القلق حـين يكون موجودا لدى الأم تـنعكس آثاره فى الوليد لأنه يسـتحث القلق من خلال الارتباط العاطفى بين الأم ووليدها (Sullivan, 1953, 11).

ويذهب سوليـڤان إلى أن هدف الإنسان هو خـفض حدة التـوتر الذى يهدد أمنه. وتنشأ التـوترات من مصدرين : توترات ناشئـة عن حاجات عضـوية وتوترات تنشأ عن مشاعر القلق، وخفض التوترات الناشئة عن القلـق يعتبر من العمليات الهامة فى نظرية سـوليـڤـان والتى أطلق عليها «مبدأ القلق»، والقلق فى نظر سـوليان هو أحد المحركات الأولية فى حياة الفرد.

والقلق بَنَّاء وهدام فى الوقت نفسه. فالقلق البسيط يمكن أن يغير الإنسان ويبعده عن الخطر. أمـا القلق الشامل الكـلى فإنه يؤدى إلى اضطراب كـامل فى الشخـصيـة، ويجعل الشخص عاجزا عن التفكيـر السليم أو القيام بأى عمل عقلى، وقدم سوليـڤان مصطلحـا هو «نظام الذات» Self System. ويعتقـد أن نظام الذات يتشكل فى صورة فردية بواسطة القلق الناجم عن عدم رضا الآباء وموافقتهم وعن مشاعر الطمأنينة الناجمة عن محبة الآباء ورضاهم.

سابعا : القلق عند إيريك فروم

يرى فروم أن الطفل يقـضى فترة طويـلة من الزمن معتـمدا على الكبار وخـاصة والديه، وهذا الاعتماد يقيده بقيود يلتـزم بها حتى لا يفقد حنانهما، وبازدياد نمو الطفل يزداد تحرره واعتماده على نفسه، والذى يولد شعـورا بالعجز والقلق نتيجة ما يود إنجازه من الأعمال وعدم اكتمال قـدراته لإنجازه هذه الأعمال، وهكذا يرى فروم أن القلق ينشأ عن الصـراع بين الحـاجـة للتقـرب من الوالدين والحـاجـة إلى الاسـتقـلال (فـرويد، ١٩٦٢، ص ٤٢).

ثامنا : القلق عند كارن هورنى

تعتـقد هورنى أن الطبيعـة الإنسانية قابلـة للتغير نحـو الأفضل، فهى تعتـبر من العلماء المتفائلين بـقدرات وإمكانيات الإنسان نحو التقدم والارتقـاء، وتعتقد هورنى أن الثقافة من شـأنها أن تخلق قدرا كبيرا من القلق فى الفرد الذى يعـيش فى هذه الثقافة، والنظرية الاجـتماعـية لهـورنى أظهرت مـفهومـا أوليا عندها ونعـنى به مفهـوم «القلق الأساسى Basic Anxiety» وقد عرفت هورنى القلق الأساسى بقولها: «إنه الإحساس الذى ينتاب الطفل لعزلته وقلة حيلته فى عالم يحفل بالتوتر والعدوانية».

وترى هورنى أن القلق استـجابة انفعـالية تكون موجـهة إلى المكونات الأساسـية للشخصية، كما ترى أن القلق يرجع إلى ثلاثة عناصـر هى : الشعور بالعجز، والشعور بالعداوة، والشعور بالعزلة، وتعتقد هورن أن القلق ينشأ من العناصر التالية :

أ - انعدام الدفء العاطفى فى الأسرة وتفككها وشعور الطفل بأنه شخص منبوذ فى المنزل يعتبر أهم مصدر من مصادر القلق، وهذا يتفق مع ما ذهب إليه «بورجان» من أن الطفل المنبوذ غالبا ما يعبر عن مشاعر الذل بأشكال مختلفة، كالمخاوف والانعزال وقد تكون هذه الأساليب إما تدميرية، أو عدوانية، أو انسحابية، أو انطوائية، وهذا بدوره يؤثر على ذكاء الطفل وأدائه مما يسبب له الفشل فى دراسته.

ب- المعاملة التى يتلقاها الطفل لها علاقة وطيدة بنشأة القلق، فنوع العلاقة بين الوالدين عامة والأم خاصة، لها انعكاس على ظهور حالات القلق عنده، وهذا ما ذهب إليه «بولبى» حين بين أن علاقة الطفل بأمه علاقة مترابطة متسقة، وهى هامة لشعور الطفل بالأمن والطمأنينة، وأن كثيرا من المشكلات التى يظهرها الطفل فى مستقبل حياته ترجع -إلى حد كبير- إلى حرمانه من الدفء العاطفى بين الطفل وأمه فى طفولته المبكرة.

جـ- البيئة التى يعيش فيها الطفل تسهم إسهاما إيجابيا فى نشأة القلق عنده لما بها من تعقيدات ومتناقضات، وتؤكد أبحاث فيلد (Field, 1961, p 160) أن رفض الآباء للطفل يمنعه من النمو السليم ويؤدى به غالبا إلى أنواع من الاضطرابات السلوكية، فالقلق فى نظر هورنى يرجع بصورة أساسية إلى علاقة الفرد بالآخرين ويزداد هذا مع الزمن بسبب ما يسود المجتمع من تعقيد فى القيم الثقافية بل ومن تناقض بينهما. (أمينة أزهرى، ١٩٦١، ص ١٥٧).

تاسعا : القلق من خلال النظرية السلوكية

قامت النظرية السلوكية على تحليل السلوك إلى وحدات من المثير والاستجابة، والقلق فى التصور السلوكى يمدنا بأساس دافعى للتوافق، مادام أننا نخبره كخبرة غير سارة وأى خفض للقلق ينظر إليه كهدف له أهميته، كما ينظر إلى القلق أيضا باعتباره يمدنا بأدلة تستثير ميكانيزمات متعددة للتوافق، فالتعلم الشرطى الكلاسيكى عند بافلوف يمدنا بتصور عن اكتساب القلق من خلال العصاب التجريبى ويرى سيد غنيم (١٩٧٣) أن العصاب التجريبى يتميز بالصفات التالية :

أ - إن السلوك العصابى هو نتيجة ضغط وتوتر وصراع، ففى جميع التجارب التى من هذا القبيل، فإنه ليس ثمة شك أن صراعا ما قد ظهر بوضوح بين نزعات الفعل المعززة، ونزعات الفعل غير المعززة.

ب- إن السلوك العصابى يتميز بالقلق وهذا يتضمن العقاب من أى نوع كان.

جـ- إن السلوك العصابى يتسم بمجموعة من الأعـراض التى تعتبر غير عادية فى نظر المعايير الاجتماعية.

ويرى السلوكيون (بافلوف، واطسون) أن القلق يقوم بـدور مزدوج فهو من ناحية يمـثل حافـزا Drive، ومن ناحية أخـرى يعد مصدر تعـزيز، وذلك عن طريق خفض القلق، وبالتالى فـإن العقاب يؤدى إلـى كف السلوك غير المرغـوب فيه وبالتـالى يتولد القلق الذى يعـد صفـة تعزيزية سلبـية تؤدى إلى تعـديل السلوك، ولعل أهم مـا أكده السلوكيون أن القلق هو استجابة شرطية مؤلمة تحدد مصدر القلق عند الفرد.

عاشرا: القلق من خلال تصور دولارد وميللر

عرض دولارد وميلر نظريتـهما «الشخصيـة والعلاج النفسى» ولكنهما اسـتخدما مفـاهيم خاصة بهـما، فقد اسـتفادا من مـفهوم الدافع وأكـدا على الدور الذى يقوم به خفض الدافع فى عملية التعليم، والقلق ما هو إلا دافع عندما يزداد إلى حد معين يؤدى إلى تدهور فى الأداء والعكس صحيح.

والقلق عند دولارد وميللر حالة غـير سارة يعمل الفرد على تجنبهـا والقلق يعتبر دافعـا مكتسبا أو قـابلا للاكتسـاب، ويحدث القلق نتيـجة الصراع، والصراع قـد يأخذ الكثيـر من الأشكال مثل صـراع الإقدام، والإحجـام، أو صراع الإقـدام- الإقدام، أو صراع الإحجـام - الإحجام. إلا أن هذا الصراع يولد حـالة من عدم الاتزان تؤدى إلى القلق ولا يكون هناك مفر من هذا الصراع حتى يعود الاتزان مرة أخرى.

حادى عشر: القلق فى تصور كاتل وشاير

كشفت الأبحـاث التحليلية العامليـة لكاتل وشاير عن وجود نوعيـن من مفاهيم القلق أطلقا عليهـما سمة القلق "Triat Anxiety"، وحـالة القلق "State Anxiety" ويعتـبر النوعان الأخيـران أكثر أنواع القلق شـيوعا فى التـراث النفسى (Spielberger, 1966, 13).

وتصور حالة القلق كظرف أو حالة انفـعالية ذاتية موقفية ومـؤقتة أقرب ما تكون إلى حالة الخوف الطبيعى، ويشعر بها كل الناس فى مواقف التهديد مما يؤدى إلى تنشيط جهازهم العصبى المستقل، ويهيئهم لمواجهة مصدر التهديد. وتختلف شدة الحالة تبعا لما يستشعـره كل فرد من درجة خطورة فى الموقف الذى يواجهه، كـما تزول بزوال مصدر الخطورة أو التهديد. وتتـغير حالة القلق فى شـدتها وتتذبذب عبر الزمن تبـعا للموقف المهدد للفرد.

ويعتقد سبيلبرجر أن سمة القلق تشير إلى الفروق الثابتة نسبيا فى القابلية للقلق. وسمة القلق تشير إلى الاختلافات بين الناس فى ميلهم إلى الاستجابة تجاه المواقف التى يدركها كمواقف مهددة، وذلك بارتفاع شدة القلق، وسمة القلق تتأثر بالمواقف بدرجات متفاوتة، حيث إنها تنشط بواسطة الضغوط الخارجية التى تكون مصحوبة بمواقف خطرة محدودة.

ويتضح من العلاقة بين حالة القلق وسمة القلق أن الاستعداد أو التهيؤ للقلق يظل كامنا (كسمة للقلق) ويستثار فقط بمثيرات مهددة (كحالة للقلق) وتأخذ هذه العلاقة شكل المنحنى.

ثانى عشر: القلق بوصفه دافعا

يمكن اعتبار القلق دافعا من الدوافع الهامة التى تساعد على الإنجاز والنجاح والتفوق. وتؤكد نظريات التعلم على أهمية الدافعية فى التعلم، ويعرف الدافع بأنه حالة داخلية عند الفرد توجه سلوكه وتؤثر عليه، والدافع عامل انفعالى يعمل على توجيه سلوك الفرد؛ ولذا فإنه يسلك وينزع إلى عمل معين، وتتمثل وظيفة الدافعية فى الآتى:

أولا : يُنشط القلق سلوك الفرد ويحرره من عقاله وينقل الفرد من حالة السكون إلى حالة الحركة، حيث إن القلق ينشأ من عدم الاتزان.

ثانيا : القلق عامل توجيهى، أى يوجه السلوك نحو غرض معين، فالطالب الذى لديه امتحان تنشأ لديه حالة من القلق تساعده على الاستذكار.

ثالثا : القلق يعتبر صفة تعزيزية وذلك بعد إنجاز العمل فإن الاتزان يعود إلى ما كان عليه.

ويؤكد «يركز، ددسن» أنه توجد علاقة بين صعوبة العمل والمستوى الأمثل للقلق اللازم للأداء الناجح. وتوصل «يركز -ددسن» إلى النتائج الآتية :

١- القلق العالى يؤدى إلى تسهيل الأداء فى حالة الإتقان التام للمهارة.

٢- القلق العالى يؤدى إلى تعطيل الأداء فى حالة عدم الإتقان للمهارة.

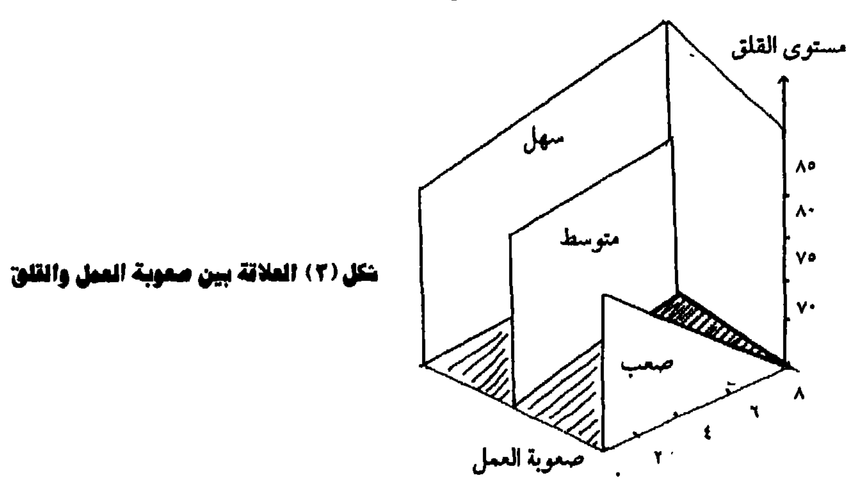
٣- يتدهور الأداء للأفراد ذوى القلق العالى فى حالة الضغوط المرتفعة والاستثارة العالية.

٤- يتحسن الأداء للأفراد ذوى القلق المنخفض فى حالة الضغوط المرتفعة والاستثارة العالية.

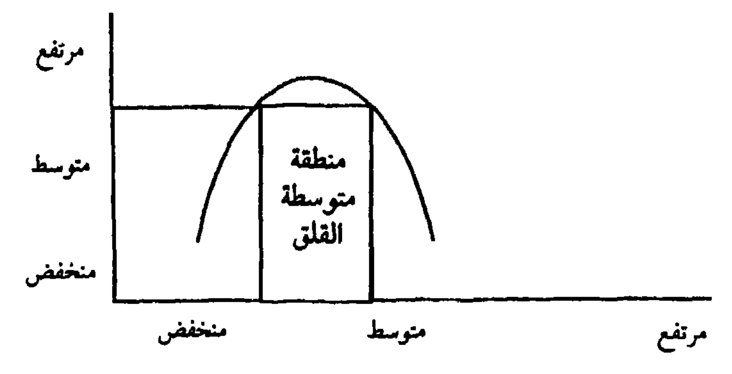
٥- يتدهور الأداء للأفراد ذوى القلق المنخفض فى حالة الضغوط المنخفضة والاستثارة المنخفضة. (فاروق عثمان، ١٩٧٥).

٦- إذا زادت صعوبة العمل فإن المستوى الأمثل للقلق اللازم للأدء الناجح يجب أن يكون منخفضا (سارنوف وآخرون، ١٩٨٤، ص ١٠١) وهذا موضح فى الشكل (٣).

٧- توجد علاقة منخفضة بين مستوى الأداء والقلق، ففى مستويات القلق المنخفضة والعالية يحدث تدهور فى الأداء. فى حين أن القلق المتوسط يؤدى إلى تحسن فى الأداء؛ حيث إن درجات القلق العالية تؤدى إلى تشتيت الانتباه وقلة التركيز والتورط فى الأخطاء بينما درجات القلق المنخفضة تؤدى إلى تدهور فى الأداء بسبب التكاسل وفقدان الدافع للإنجاز. ويوضح الشكل (٤) العلاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء.



شكل (٣) العلاقة بين صعوبة العمل والقلق



شكل (٤) العلاقة بين مستوى القلق ومستوى الأداء



وتؤكد الحقـائق التجريبية على وجـود علاقة بين مستوى القلق ومـستوى الأداء؛ بحيث يصل مستـوى الأداء إلى الذروة عندما يكون مستوى القلق فى مـستوى متوسط. ويتفق ذلك مع ما وصفـه بازوفيتر (Basaowiter, 1955) لمستويات القلق المنخـفضة، والمتوسطة والعالية.

أ - المستوى المنخفض :

يحدث حالة التنبيـه العام ويزداد تيقظه وترتفع لديه الحساسية للأحـداث الخارجية كما تزداد قدرته على مـقاومة الخطر ويكون الفرد فى حالة تحفز وتأهب لمواجـهة مصادر الخطر فى البيئـة التى يعيش فيها؛ ولهذا يكون القلق فى هذا المسـتوى إشارة إنذار لخطر وشيك الوقوع.

ب- المستوى المتوسط :

فى هذا المستـوى يصبح الفـرد أكثر قـدرة على السيطرة حـيث يزداد السلوك فى مرونته وتلقائيته، وتسيطر المرونة الكافية بوجه عام على تصرفات الفرد فى مواقف الحياة وتكون اسـتجـابته وعـاداته هى تلك العادات الجـديدة، وتزداد لدى الفرد القـدرة على الابتكار، ويزداد الجهد المبذول للمحـافظة على السوك المناسب والملائم فى مواقف الحياة المتعددة.

جـ- المستوى العالى :

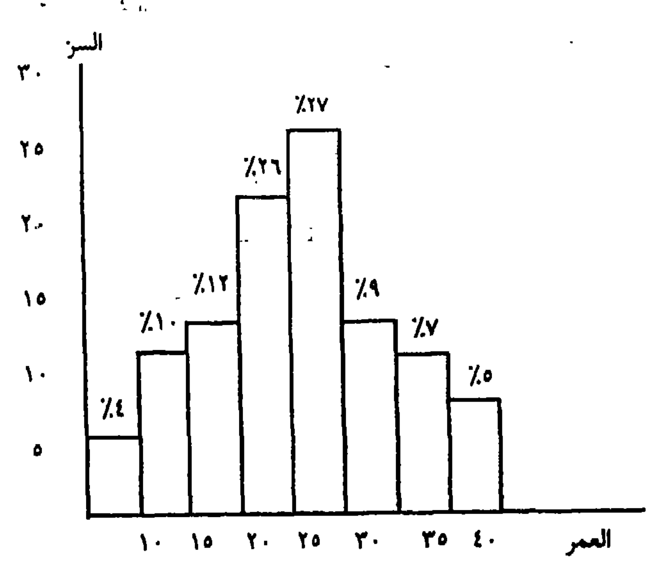
أما فى المسـتوى العـالى فيـحدث اضمـحلال وانهـيار للتنظيم السلوكـى للفرد، ويحـدث نكوص إلى أساليب بدائيـة كان يـمارسـها الفـرد وهو فى مرحلة الطفـولة، وينخفض التـآزر والتكامل انخفاضـا كبيرا، وبـالتالى لم يعد الفـرد قادرا على التميـيز الصحيح بين المنبهات الضارة وغير الضارة، وبـالتالى لم يعد الفرد عاجزا عن الاستجابة المتمايزة، ويظهر ذلك فى الصورة الكئيبـة للمصاب بالقلق العصابى فى ذهوله، وتشتت فكره، ووحدته، وسرعة تهييجه، وعشـوائية سلوكه، وكأن أجهزة الضبط المركزية لديه قد اختلت.

ثالث عشر: نوعان من القلق

يتـضح من تحلـيل القلق أنه يتكون من نـوعـين: أحـدهمـا «سـوى»، والآخـر «مرضى». أو القـلق «الإيجابى»، والآخر «سلـبى»، الأول يساعد على الـبناء والإنجاز والنجاح، أمـا الآخر فـهو يؤدى إلى الفشل والـتوتر وسوء التكيف. القـلق السوى هو «القلق خارجى المنشأ» أو القلق المسـتثار Exogenous Anxiety. والقلق الآخـر يسمى «القلق داخلى المنشـأ» Endogenous Anxiety. والقلق الأول عبـارة عن «قلق الحالة» State Anxiety والثانى «سمة القلق» Trait Anxiety كما وضع تصورهما سبيلبرجر (Speilberger, 1966).

توزيع الأفراد فى القلق داخلى المنشأ :

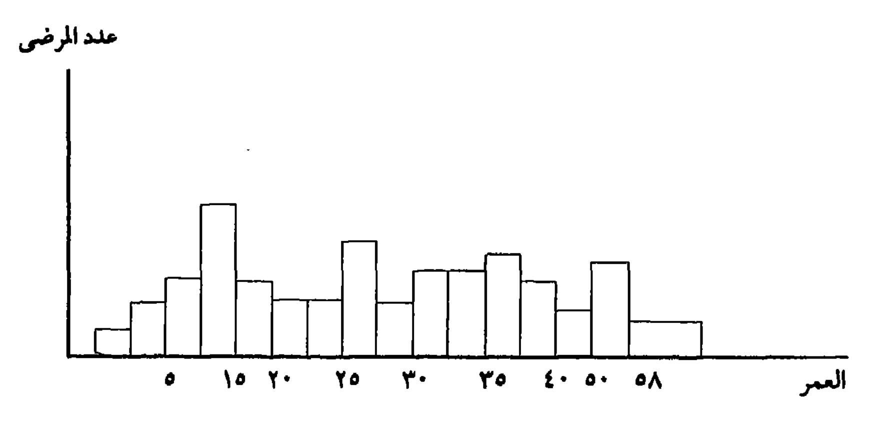
إن انتشار القلق داخلى المنشأ يبدأ من عمر التسع سنوات، ولكن يصل إلى ذروته من ٢٠ إلى ٢٦ سنة وهذا موضح فى الشكل (٥) (دافيد شيهان، ١٩٨٨، ص ٢١).



شكل (٥) العلاقة بين العمر والقلق داخلى المنشأ

توزيع الأفراد فى القلق خارجى المنشأ :

إن انتشار القلق السوى أو القلق خارجى المنشأ فإن توزيعه مختلف حيث إن الضغوط النفسية تؤثر على جميع الأعمـار، ولكن أكثر الفئات تأثرا بهذا القلق هم الأفراد الذين فى مرحلة المراهقة، وهذا موضح فى الشكل (٦) (دافيد شيهان، ١٩٩٨، ص ٢٣).



شكل (٦) العلاقة بين اعمار وعدد المرضى من القلق خارجى المنشأ



أعراض القلق

يمكن تصنيف أعراض القلق إلى نوعين هما (دافيد شيهان، ١٩٩٨) : .

الأول : الأعراض البدنية :

١- ضربات زائدة أو سرعة فى دقات القلب.

٢- نوبات من الدوخة والإغماء.

٣- تنميل فى اليدين أو الذراعين أو القدمين.

٣- غثيان أو اضطراب المعدة.

٤- الشعور بألم فى الصدر.

٦- فقد السيطرة على الذات.

٧- نوبات العرق التى لا تتعلق بالحرارة أو الرياضة البدنية.

٨- سرعة النبض أثناء الراحة.

٩- الأحلام المزعجة.

١٠- التوتر الزائد.

الثانى : الأعراض النفسية :

١- نوبة من الهلع التلقائى.

٢- الاكتئاب وضعف الأعصاب.

٣- الانفعال الزائد.

٤- عدم القدرة على الإدراك والتمييز.

٥- نسيان الأشياء.

٦- اختلاط التفكير.

٧- زيادة الميل إلى العدوان.

❁ ❁ ❁

مدى انتشار القلق
العام بين طلاب الجامعة

الإطار النظرى للدراسة :

تعد ظاهرة القلق من الظواهر الإنسانية التى تناولها العديد من الباحثين فى ميدان علم النفس، إن التعرف على القلق كظاهرة تعترى طلاب الجامعة يساعدنا على فهم أسبابها والعوامل التى تؤثر فيها. إن ارتباط القلق بالطالب الجامعى يرجع إلى أسباب كثيرة منها أن الطالب فى المرحلة الجامعية يمر بمرحلة تعرف بأنها مرحلة تحديد الهوية. وقد أطلق إريكسون (Erikson, 1968) على هذه المرحلة «أزمة الهوية» Identity Crisis لأن اكتساب الإحساس بالهوية ضرورى لاتخاذ قرارت الكبار. وسوف يظل هناك هامش للصراع بين خبرات الطالب الجامعى ومطالب المجتمع مما يؤدى إلى الإحساس بالقلق والتوتر. والتفرد بالذات. ويترتب على ذلك أن طالب الجامعة يستخدم مجموعة من الحيل مثل المبالغة فى المثالية والنشاط الزائد والاستغراق فى الخيال وأحلام اليقظة والتأخر الدراسى والانعزال والانزواء (محمد عماد الدين إسماعيل، ١٩٨٢، ص ١١٥) كما يعانى طالب الجامعة من الإحباط نتيجة الصراع بين مطالبه ذات الخبرات المحدودة ومطالب المجتمع مما ينعكس على إحساسه بالانفصال والاغتراب والقلق. والفشل فى عدم قدرة المراهق على تخطى الهوية، يجعله يتجه نحو قطب الغموض وبالتالى يزداد الإحساس بطول فترة المراهقة، ورغم أن القلق ظاهرة إنسانية إلا أن الأطر النظرية التى تستند عليها وتنطلق منها تختلف فيما بينها، ويؤكد دافيد شيهان (١٩٨٨) أن هناك نوعين من القلق أحدهما يطلق عليه القلق «خارجى المنشأ» أو القلق المستثار Exogenous وهناك نوع ثان من القلق يسمى «داخلى المنشأ» Endogenous. ويرى فرويد أن القلق ينقسم إلى نوعين هما: القلق الموضوعى والقلق العصابى، والقلق الموضوعى خارجى المنشأ وهو عبارة عن رد فعل لخطر خارجى وهو خطر محدد، ويوضح فرويد فى نظريته أن القلق والخوف ما هما إلا ردود أفعال من موقف يتسم بالتهديد. فالقلق من جهة توقع لصدمة، ومن جهة أخرى ترجع إلى حالة الخطر، بينما تحديد القلق وعدم وجود موضوع له يرجعان إلى حالة الصدمة التى يسببها العجز وهى الحالة التى يتوقع حدوثها فى حالة القلق (فرويد، ١٩٦٩، ص٥ ـ ٦)، ويرى فرويد أن القلق العصابى عبارة عن خوف غامض غير مفهوم لا يستطيع الفرد أن يشعر به، أو يعرف سببه، فهو رد فعل لخطر غريزى داخلى.

ويفسر أتورانك Ottorank حالات القلق التالية على أساس الصدمة الأولى وهى صدمة الميلاد، ويعتقد كارل يونج (Carl yung) أن القلق عبارة عن رد فعل يقوم به

الفرد حينما تغزو عقله قوى وخيالات غير معقولة صادرة عن اللاشعور الجمعى. فالقلق هو خوف من سيطرة اللاشعور الجمعى غير المعقولة التى ما زالت باقية فى حياة الإنسان البدائية، كما يعتقد أن الإنسان يهتم عادة بتنظيم حياته على أسس معقولة منظمة وأن ظهور المادة غير المعقولة من اللاشعور الجمعى يعتبر تهديدًا لوجوده.

ويرى الفريد آدلر(Adler, 1922) أن القلق ينشأ نتيجة التفاعل الدينامى بين الفرد والمجتمع، وعادة يشعر الطفل بضعف وعجز بالنسبة للكبار بصفة عامة، والإنسان السوى يتغلب على شعوره بالنقص وبالقلق عن طريق تقوية الروابط الاجتماعية التى تربط الفرد بالآخرين المحيطين به، ويستطيع الفرد أن يعيش بدون أن يشعر بالقلق إذا حقق هذا الانتماء إلى المجتمع الذى يعيش فيه.

والقلق فى رأى «رانك» هو الخوف الذى تتضمنه هذه الانفعالات المختلفة، ويذهب «رانك» إلى أن القلق الأولى يتخذ صورتين تستمران مع الفرد فى جميع مراحل حياته، وهما: خوف الحياة، وخوف الموت. إن خوف الحياة هو القلق من التقدم والاستقلال الفردى الذى يهدد الفرد بالانفصال عن علاقاته وأوضاعه، أما خوف الموت فهو القلق من التوتر وفقدان الفردية وضياع الفرد فى المجتمع، أو خوفه من أن يفقد استقلاله الفردى ويعود إلى حالة الاعتماد على الغير (فرويد، ١٩٦٩، ص ٣٣).

وترى ماى(May, 1950) أن القلق هو توجس يصحبه تهديد لبعض القيم التى يتمسك بها الفرد، ويعتقد أنها أساسية لوجوده كشخص، وترى ماى أن للقلق أساسين هما: الاستعداد الفطرى، والأحداث الخاصة التى تستحضر القلق عن طريق التعلم، بأنواعه المختلفة، وأن استجابة القلق تكون سوية إذا كانت متناسبة مع الخطر الموضوعى، أما استجابات القلق العصابى فهى غير متناسبة مع الخطر الموضوعى، والخوف فى تصور ماى عبارة عن استجابة متعلمة لخطر محلى لا يشكل تهديدًا للقيم الأساسية للفرد.

وترى «هورنى» أن القلق استجابة انفعالية تكون موجهة إلى المكونات الأساسية للشخصية، ويرجع القلق إلى ثلاثة عناصر هى: الشعور بالعجز، الشعور بالعداوة ، الشعور بالعزلة.

وقد كشفت الأبحاث التحليلة العاملية لكاتل وشاير عن وجود نوعين من القلق أطلقا عليهما سمة القلق Trait Anxiety وحالة القلق (Speilberger 1966, p, 13) State Anxiety ويعتبر النوعان الأخيران أكثر أنواع القلق شيوعًا فى التراث النفسى، وتصور حالة القلق كظرف أو حالة انفعالية متغيرة وهى تتميز بمشاعر ذاتية من التوتر والتوجس يدركها الفرد بوعى، كما أنها تعتبر حالة مؤقتة تحدث نتيجة لمثير معين،

وتتفاوت هذه الحالة تبعا لتفاوت هذا المثير، وتتغير حالة القلق فى شدتها وتتذبذب عبر الزمن تبعا للموقف المهدد للفرد(Goldenberger,1977,p.364).

ويعتقد سبيلرجر أن سمة القلق تشير إلى الفروق الثابتة نسبيا إلى القابلية للقلق، أى تشير إلى الاختلافات بين الناس فى ميلهم إلى الاستجابة تجاه المواقف التى يدركونها كمواقف مهددة، وذلك بارتفاع شدة القلق وتتأثر سمة القلق بالمواقف بدرجات متفاوتة حيث إنها تنشط بواسطة الضغوط الخارجية التى تكون عادة مصحوبة بمواقف خطرة محددة.

الدراسات السابقة

يوجد العديد من الأبحاث التى أجريت على القلق وعلاقتها بالعديد من المتغيرات مثل الجنس والمواد الدراسية، ومن الدراسات التى تناولت العديد من المتغيرات، مثل دراسة بنزير وزدنر (١٩٨٨) حيث طبق مقياس حالة ـ سمة القلق على عينة مكونة من (١٥١) من الذكور (٢٢٣) من الإناث من طلبة الجامعة، وقد أظهرت الدراسة أن الإناث أعلى من الذكور فى سمة ـ حالة القلق (Ben, Zur Zeidner, 1988, p335) وفى الدراسة التى قدمها أحمد عبد الخالق، وعمر (١٩٨٨) واستخدما فيها (٤٧٧) طالبا وطالبة من جامعة الكويت، حيث وجدا أن الإناث حصلن على درجة أعلى من الذكور سواء بالنسبة لقلق السمة أو قلق الموت، إلا أنهما كانا متشابهين فى حالة القلق، وفى دراسة قام بها فاروق عثمان (١٩٩٣) وجد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب الذكور وعددهم (٧٥)، والطالبات الإناث وعددهم (٦٥) فى متغيرات القلق العام وسمة وحالة القلق وقلق الحرب وقلق الموت ، وفى دراسة قام بها غريب عبد الفتاح (١٩٩٠) لقياس انتشار سمة القلق بين طلاب دولة الإمارات العربية وكانت عينة الدراسة مكونة من (٢٠٠ ذكور، ٢٥٠ إناث) وفى جامعة الإمارات العربية، حيث وجد أن الإناث قد حصلن على درجة أعلى فى قياس حالة ـ سمة القلق من الذكور.

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى أمرين: أحدهما الكشف عن الفروق بين الطلاب الذكور والإناث فى الجامعة. وثانيا: التعرف عن مدى انتشار القلق بين طلاب الجامعة.

مشكلة الدراسة

نجد من خلال الإطار النظرى أن القلق كمتغير أساسى يتأثر بالموقف الذى يتعرض له الفرد، فقد حدد بازوتيز (Basowitz, 1955, 148) القلق أنه يتحدد من خلال مستويين هما المنخفض والعالى، ففى المستوى المنخفض للقلق يحدث حالة التنبيه العام



للفرد وتـزداد قدراته على مقـاومة الخطر ويكون الفـرد فى حالة تحـفز وتأهب لمواجـهة مصادر الخطر فى البيئة التى يعيش فـيها، ولهذا يكون القلق فى هذا المستوى إشارة إنذار لخطر وشيك الوقـوع، أما فى المسـتوى المرتفع من القلق فـيحدث اضـمحلال وانهـيار للتنظيم السلوكى للفرد، ويـحدث نكوص إلى أساليب أكثـر بدائية كان يمارسـها الفرد وهو فى مـرحلة الطفولة، وينخـفض التآزر والتكـامل انخفـاضا كبـيرًا فى هذه الحـالة وبالتالى لم يعـد الفرد قادرًا على التمـييز الصحيـح بين المنبهات الضارة وغـير الضارة، ويصبح الفـرد عاجزًا عن الإجابة المتـمايزة بسبب تشـتت فكرة وعشوائية سلوكـه وكأن أجهـزة الضبط المركزية قد اخـتلفت، ويتفق بازوتيز مع قـانون يركس ـ دودسون فى أن القلق يمكن اعـتبـاره دافعًا، وزيادة الدافـعيـة تؤدى إلى التدهور والتـعطيل فى الأداء. ويؤكد دافيد شيهـان (١٩٨٨، ص ٢١-٢٢) أن القلق داخلى المنشأ يبدأ فى أواخر العقد الثانى وأوائل العقد الثـالث من العمر، أما انتشار القلق داخلى المنشأ فـهو موزع توزيعًا متساويا عبر كل الأعمار بين الجنسين.

وتتضح مـشكلة الدراسة فى التـعرف على مـدى انتشار القلـق العام لدى طلاب الجامعة، وكذلك التعرف على الفروق بين الطلاب الذكور والإناث.

فرضا الدراسة:

١ ـ لايوجد فـرق دال إحصائيًـا بين الطلاب الذكور والإناث على مـتغـير القلق العام.

٢ ـ ينتشر القلق بين طلاب الجامعة الذكور والإناث.

مفهوم القلق العام Generd Anxeity:

يقصد بالقلق العام بأنه استعداد الفرد لأن يعانى من حالات القلق الوجدانى نتيجة خطر خارجى معروف (Ostello, Comrey, 1976, p.312).

مقياس القلق العام:

استـخدام مقيـاس القلق العام الذى قدمه كـاتل ونقلته إلى العربيـة سمية أحـمد فهمى، ويستخدم هذا المقياس لقياس مسـتوى القلق بطريقة سريعة ومقننة ويمكن تطبيقه على جميع المستـويات التعليمية، وهو ملائم للأعمار من ١٤ أو ١٥ عـاما فأكثر وعلى امتداد مـرحلة الرشد، ويمكن تطبيقـه فرديا أو جمعيـا. كما يصحح بسهـولة وبسرعة باستخدام مفتاح وضع خصيصا حتى تكون عملية التصحيح موضوعية.

ويتكون مقياس القلق من أربعين مفردة، والدرجة النهائية من ٨٠ ـ

الثبات :

استخدم الباحث لتقدير ثبات المقياس طريقة التجزئة النصفية، وكان معامل الثبات (٠,٧٥) للقلق المستتر، (٠,٧٣) للقلق الظاهر.

نتائج الدراسة

تم رصد درجات القلـق للطلاب الذكور والإناث فى الأعمار المخـتلفة وتم رصد النتائج فى الجدولين التاليين :

جدول (٣)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فى القلق العام

عينة الذكور (ن = ٧٤٠ طالبا)

القلق	المتوسط الحسابى	الاتزان المعيارى	عدد الأفراد	النسبة المئوية
١٧ سنة	٤٨,٩٢	٦,٩٥	١٧٥	٢٣,٦٥٪
١٨ سنة	٤٥,٨٤	٧,٥٢	١٨٠	٢٤,٣٢٪
١٩ سنة	٥٢,٣٣	٦,٧١	١٩٠	٢٥,٦٨٪
٢٠ سنة	٥٧,٦٦	٧,٢٥	١٩٥	٢٦,٣٥٪

جدول (٤)

قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية فى القلق العام

عينة الإناث (ن = ٧١٠ طالبة)

القلق	المتوسط الحسابى	الاتزان المعيارى	عدد الأفراد	النسبة المئوية
١٧ سنة	٥,٨٤	٧,٣٥	١٨٠	٢٥,٣٥٪
١٨ سنة	٥٢,٦١	٧,٥٢	١٩٥	٢٧,٤٦٪
١٩ سنة	٣٥٧,٢٠	٧,٩٧	١٧٥	٢٤,٦٥٪
٢٠ سنة	٦٢,٧٣	٨,٢٥	١٦٠	٢٢,٥٤٪

الصدق :

تم حساب صدق مقياس القلق العام باستخدام صدق الاتساق الداخلى وذلك بإيجاد العلاقة بين القلق المستتر والقلق الظاهر والدرجة الكلية للمقياس. وكان معامل الصدق (٠,٧٩) للقلق المستتر، (٠,٧٧) للقلق الظاهر، وهى قيم دالة إحصائية عند المستوى ٠,١ وكانت الصيغة الاستطلاعية المستخدمة (٦٥) من طلاب الجامعة بالمنصورة العام الجامعى (١٩٩٨ - ١٩٩٩) ويوجد نسخة من المقياس فى الفصل الثالث.

عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من (١٤٥٠) من طلاب كلية التربية بأقسام اللغة العربية واللغة الإنجليزية والعلوم من الطلاب الذكور والإناث.

نتائج الفرض الأول :

ينص الفرض الأول : أنه لا يوجد فرق بين دال إحصائيا بين الطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام.

ولاختبار الفرض الأول فإن الباحث استخدم اختبار «ت» لمعرفة الفروق بين الطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام وهذا موضح فى الجدول (٥) :

جدول (٥) قيم (ت) لفروق المتوسطات
الحسابية للطلاب الذكور والإناث على متغير القلق العام

القلق	الطلاب الذكور			الطلاب الإناث			القيمة
	م	ع	ن	م	ع	ن	ت
١٧ سنة	٤٨,٩٢	٦,٩٥	١٧٥	٥٠,٨٤	٧,٣٥	١٨٠	١٢,٧
١٨ سنة	٤٩,٨٤	٧,٥٢	١٨٠	٥٢,٦١	٧,٥٢	١٩٥	٤,٤٥
١٩ سنة	٥٣,٣٣	٦,٧١	١٩٠	٥٧,٢٠	٧,٩٧	١٧٥	٥,٠٣
٢٠ سنة	٥٧,٦٦	٧,٢٥	١٩٥	٦٠,٧٣	٨,٢٥	١٦٩	٣,٧٨

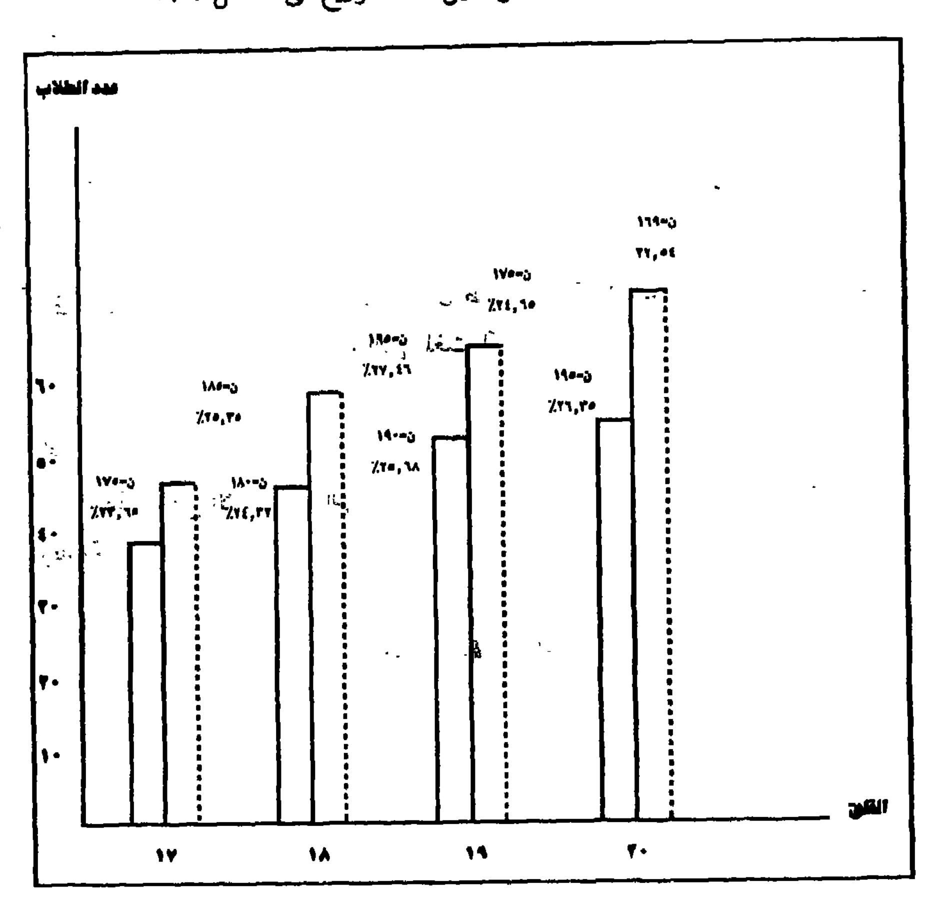
ويتضح من نتائج الجدول (٥) أن قيم «ت» دلالة إحصائية مما يعنى رفض الفرض الصفرى؛ حيث يتضح أن الطلاب الإناث أكثر قلقا فى المراحل العمرية المختلفة من

الطلاب الذكـور، ويتفق ذلك مع النتـائج التى جاءت فى دراسـة أحمـد عبـد الخالق (١٩٨٨)، ودراسة غـريب عبد الفـتاح (١٩٩١). ولكنها جـاءت مخالفـة للنتائج التى قدمـها فـاروق عثمـان (١٩٩٣)، وهذا يدل على أن القلق عند الطالبات أعـلى بسبب الطبيعة البيولوجية لهن، وقدرة الإناث عن التعبير عن انفعالاتهن من جهة أخرى.

نتائج الفرض الثانى :

ينص الفرض الثانى على أنه ينتشر القلق بين طلاب الجامعة الذكور والإناث :

يتـضح من الجدولين (٣)، (٤) أن عـينة الدراسة للطلاب كـانت ٧٤٠ للطلاب الذكور، ٧١٠ للطلاب الإناث، ويمكن تمثيل هذا التوزيع فى الشكل (٧):



شكل (٧) توزيع الطلاب الذكور والإناث

على مستوى القلق فى المراحل العمرية المختلفة



ويتضح من الشكل (٧) أن درجة انتشار مستويات القلق العالية بين الطلاب الذكور والإناث فى المراحل العمرية المختلفة حيث كانت نسبة الذكور ٢٣,٦٥٪ والإناث ٢٥,٣٥٪ عند مستوى قلق قدره (٤٨,٩٢) للذكور، ٥٠,٨٤ للإناث فى المرحلة العمرية ١٧ سنة.

وكانت نسبة الذكور ٢٤,٣٢٪ والإناث ٢٧,٤٦٪ عند مستوى قلق قدره ٤٩,٨٤٪ للذكور، ٥٢,٦١٪ للإناث فى المرحلة العمرية ١٨ سنة. وكانت نسبة الذكور ٢٥,٦٨٪ والإناث ٢٤,٦٥٪ عند مستوى قلق قدره ٥٣,٣٣٪ للذكور، ٥٧,٢٠ للإناث فى المرحلة العمرية ١٩ سنة أما نسبة الذكور كانت ٢٦,٣٥٪ والإناث ٢٢,٤٥٪ فى مستوى قلق قدره ٥٧,٦٦ للذكور، ٦٠,٧٣٪ للإناث فى المرحلة العمرية ٢٠ سنة. وتؤكد هذه النتائج على أن الطلاب الإناث أكثر قلقا من الذكور، وأن نسب الطلاب الذكور والإناث مرتفعة عند مستويات القلق العالية،ويعزو ذلك إلى التنافس والإنجاز مع متطلبات الدراسة الأكاديمية التى تحتاج إلى الكثير من الوقت والجهد مما ينعكس ذلك على الطلاب. كما أن الطلاب يؤجلون الكثير من الاستمتاع بأوقاتهم حيث يعتقدون أنها مضيعة للوقت مما يؤثر على تعرضهم للضغوط التى تسبب ارتفاع مستويات القلق لديهم. كذلك أن طلاب كلية التربية لديهم إحساس مرتفع بالإنجاز نتيجة درجاتهم المرتفعة التى بلغت أكثر من ٨٥٪ فى الثانوية العامة جعلهم يشعرون بالقلق على مستويات إنجازهم بحيث يريدون دائما أن يكونوا فى مستوى إنجازهم السابق فى المرحلة الثانوية.

هذه بعض الأسباب التى يمكن من خلالها تفسير انتشار القلق عند طلاب الجامعة.

❁ ❁ ❁



الفصل الثانى
قياس القلق وأنواعه

الاختبارات النفسية - أنواعها وأسس بنائها

القياس النفسى والقياس الطبيعى

مقاييس القلق :

- قائمة حالة. سمة القلق
- مقياس قبل الموت
- مقياس قلق الحرب
- مقياس قلق الاختبار
- مقياس القلق الاجتماعى
- مقياس قلق التفاوض
- مقياس قلق التصور المعرفى





الإختبارات النفسية - أنواعها - أسس بنائها

مقدمة :

يعد القياس النفسى أحد الوسائل الهامة التى تستخدم فى قياس الظاهرة السيكولوچية التى تتميز بالتعقدية والتعددية المتغيرة، ويرتكز القياس على نظرية السمات Trait Theory. وتعرف السمة بأنها تجمع من الأنماط(*) السلوكية المرتبطة بعضها مع البعض الآخر أو قد لا تكون مرتبطة مع بعضها. وترى نظرية السمات أن الخصائص تتميز بدرجة من الثبات والاستقرار النسبى عبر فترة من الزمن وفى مواقف مختلفة، وهذا يعزز الدراسات التنبؤية التى تستخدم هذه الفرضية لتفسير هذا النوع من السلوك.

ويمكن أن نتصور أن القياس يستخدم العديد من السمات التى يقوم بقياسها، فالقياس النفسى عبارة عن وصف البيانات فى صورة رقمية (Guilford, 1954). ويرى ستيڤينس (Stevens, 1951) أن القياس عبارة عن الأداة التى تستخدم فى رصد الظاهرة السلوكية بصورة إجرائية، وتستخدم الاختبارات النفسية فى ميدان علم النفس بصورة كبيرة حيث إنها أصبحت الوسيلة المتاحة لقياس التحصيل الدراسى والاتجاهات النفسية والقيم وغير ذلك من المفاهيم السيكولوچية.

ويعرف الاختبار النفسى بأنه الوسيلة أو الأداة التى تستخدم فى قياس عينة ممثلة من السلوك، ويرى «كرونباخ» أن الاختبار عبارة عن أى إجراء منظم لملاحظة سلوك شخص ما، ووصفه بوسائل ذات مقياس عددى، ويلاحظ أن هذه التعريفات ركزت على قياس السلوك لا السمات الخفية كالتحصيل والاتجاهات والميول والقدرات وغيرها والتى لا يمكن قياسها مباشرة، بل تقاس من خلال السلوك الدال عليها. وبذلك يمكن أن نعرف الاختبار على أنه «إجراء منظم لقياس سمة ما من خلال عينة من السلوك».

القياس النفسى والقياس الطبيعى

أولا : القياس فى العلوم الطبيعية

يرى دلتاى Dilthey أن العلوم الطبيعية تعالج الوقائع Facts، ويتخذ الفكر فى العلوم الطبيعية صورة التفسير Explanation، ويهتم التفسير بإقامة العلاقات السببية والقوانين ويقترب من موضوعه من الخارج، ومنهج التفسير فى العلوم الطبيعية هو منهج التجربة، وتهتم النظرية فى العلوم الطبيعية بالحدث الطبيعى الذى يعبر عن وجود

(*) يعرف النمط بأنه تجمع السمات، والسمة هى تجمع من المتغيرات. والنمط والسمة عبارة عن مفاهيم استخدمت فى ميدان علم نفس الشخصية.

ظواهر فى العالم الخارجى قابلة للمشاهدة والقياس. فالقانون الطبيعى كما يحدده أحمد زكى (١٩٧١) بأنه «تلخيص كمى لمجموعة من المشاهدات الخاصة بظاهرة محدودة». ويعرف سبنس (١٩٥٦) القانون الطبيعى بأنه «نظام من المفاهيم ذات الحد الأقصى من التجريد التى تستعمل فى توحيد وتنظيم مجموعات من القوانين لم يكن بينها ارتباط قبل ذلك فى نظام استنباطى واحد».

ثانيا : القياس فى العلوم السلوكية

تعالج النظرية فى العلوم السلوكية المعانى Meaning وهى تهتم بالفهم Understanding ويحاول الفهم أن يربط المعنى ويدرك موضوعه مباشرة عن طريق الحدس. أما منهج الفهم فى العلوم السلوكية فهو ذلك الذى يتكون من تفسير عن طريق نماذج (مثالية) أو أشكال وضور للمعانى، وينصب اهتمام النظرية فى العلوم السلوكية بالسلوك الذى هو نتاج عملية تفاعل منظم بين مجموعة من العوامل الخارجية من البيئة والعوامل الداخلية لدى الفرد، والقانون النفسى كما يحدده أحمد زكى صالح (١٩٧١) عبارة عن «تقدير وصفى للظاهرة السلوكية تحت شروط معينة». وبصورة عامة فإن النظرية فى العلوم السلوكية هى طريقة معالجة مجموعة من العمليات لتفسير أى ظاهرة سلوكية.

والفرق بين الظاهرة السلوكية والطبيعية هو فرق درجة التعقيد؛ حيث إن الظاهرة السلوكية تتسم بقدر أكبر من التعقيد من الظاهرة الطبيعية، ويرى فيبر (Weber) أن علم النفس يحاول أن يبحث عن الأسباب، وفى نفس الوقت يحاول دراسة المعانى من خلال الوقائع السيكولوچية؛ حيث إن العلوم الطبيعية تهدف إلى الضبط حيث يستطيع العالم أن يرتب قوى الطبيعة، ويحاول العالم فى العلوم السلوكية أن يقوم بعملية الضبط ولكن بدقة أقل من العلوم الطبيعية حتى يستطيع أن يصل إلى وقائع أكثر انضباطا.

مستويات القياس النفسى :

تلعب مستويات القياس النفسى دورا هاما فى اختيار الأسلوب الإحصائى الذى يمكن استخدامه فى تحليل البيانات الرقمية المستخلصة من عملية القياس النفسى، ويقصد بالقياس تحديد أرقام طبقا لقواعد معينة تستخدم لقياس الظاهرة النفسية.

وهناك أربعة مستويات للقياس النفسى يمكن شرحها فيما يلى :

المستوى الاسمى Nominal Scale :

يستخدم هذا المستوى الأرقام لتصنيف الأشياء أو التسمية أو التحديد. مثل تصنيف الأفراد إلى أهل (المدن والريف) أو تصنيف التلاميذ إلى (ناجحين، وراسبين)،

والعد هو العملية الحسابية الوحيدة التى تستخدم مع مثل هذا المستوى من القياس. مثال: عند دراسة البيئة فإن أهل المدن يرمز لهم بالرقم (١)، وأهل الريف يرمز لهم بالرقم(٢).

المستوى الترتيبى Ordinal Scale:

يستخدم هذا القياس لترتيب الأفراد فى صفة من الصفات مثل ترتيب التلاميذ من حيث الطول، أو من حيث التحصيل الأول والثانى والثالث، والعمليات الإحصائية المستخدمة هى عملية «أكبر من» أو «أقل من» ويحتوى المستوى الثانى على المستوى الأول.

المستوى الفئوى Interval Scale :

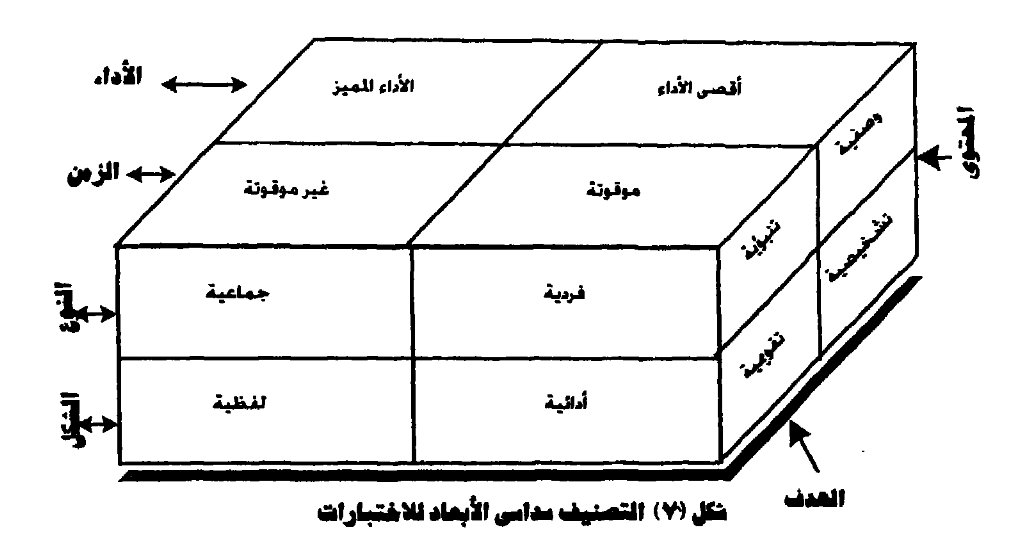
يعد هذا المستوى من المستويات التى تستخدم المسافة فى تقدير أو تفضيل بين شيئين، ويصلح هذا القياس لتقدير درجات التحصيل الدراسى. مثال: يمكن مقارنة أداء طالبين فى مادة علم النفس. ويحتوى القياس الفئوى على خصائص القياس الاسمى والترتيبى، وتعد المشكلة الرئيسية فى القياس الفئوى عدم وجود الصفر كنقطة بداية؛ ولهذا فإن البديل هو المقارنة بين أداء مجموعتين من المفحوصين. وتصلح الاختبارات البارامترية لهذا المستوى من القياس. ويحتوى هذا المستوى على ما سبق من المستويات.

المستوى النسبى Ratio Scale :

يعد هذا المستوى من أرقى أنواع القياس، حيث نقطة البداية وهى الصفر. ويمكن استخدام كل العمليات الحسابية من جمع وطرح وضرب وقسمة والتى تصلح فى القياسات الطبيعية، مثل : وجود الصفر فى قياس الأطوال ودرجات الحرارة. ويصلح هذا القياس لجميع العمليات الإحصائية المتعارف عليها مثل الاختبارات البارامترية. ويحتوى هذا المستوى على المستويات الثلاثة السابقة.

الأسس العلمية لتصنيف الاختبارات النفسية:

من المشاهدات المؤكدة فى ميدان القياس النفسى أنه قد حدث طفرة فى تطور المقاييس النفسية، فأصبحت من الكثرة والشمول والسعة بحيث لم يستطع الباحث أن يلم بها إلا من خلال تصنيفها بطريقة علمية يسهل للمشتغلين بها أن يتعاملوا معها بسهولة ويسر، ويمكن وضع تصور سداسى الأبعاد للاختبارات أطلق عليه التصور السداسى للاختبارات (عبد الهادى السيد عبده وفاروق عثمان، ١٩٨٩):



شكل (٧) التصنيف سداسى الأبعاد للاختبارات

البعد الأول : الزمن

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات موقوتة بزمن وغير موقوتة بزمن. فالاختبارات الزمنية اختبارات تقيس السرعة والقوة فى آن واحد مثل اختبارات التحصيل الدراسى، والذكاء والقدرات العقلية، والابتكار. أما الاختبارات غير الموقوتة بزمن فهى اختبارات تهتم بقياس الاستجابة دون الاهتمام بالقوة أو السرعة. ومن أمثلتها: اختبارات القيم، والشخصية، والقلق.

البعد الثانى : النوع

تنقسم الاختبارات إلى الاختبارات الفردية والاختبارات الجماعية، فالاختبارات الفردية تصلح للأطفال وكذلك الكبار الذين لا يعرفون القراءة والكتابة مما يصعب عليهم فهم تعلمات الاختبار، وتفيد هذه الاختبارات فى التعرف على المشكلات التى يعانى منها المفحوصون. فنجد أن «جان بياجيه» كان يستخدم هذه النوعية من الاختبارات التى كانت فى صورة مشاكل تحتاج إلى يقوم بحلها الطفل. وفى المقابل توجد الاختبارات الجماعية وهى تصلح لقياس سمة معينة لمجموعة من المفحوصين فى وقت واحد، وتصلح هذه الاختبارات لأن تمد الباحثين بمعلومات كثيرة فى وقت واحد، فهو يصبح ذات تكلفة منخفضة بالمقارنة بالاختبارات الفردية.

البعد الثالث : الشكل

تنقسم الاختبارات إلى الاختبارات اللفظية والاختبارات غير اللفظية (الأدائية)، وتصلح الاختبارات اللفظية للأفراد الذين يجيدون القراءة والكتابة، ولكن المشكلة أنها اختبارات مشبعة ثقافيا، وبالتالى يمكن أن تكون متحيزة لفئة من الفئات، فاختبارات

الذكـاء اللفظيـة التـى تصلح لأبناء المدن ليس من الـضرورى أن تـصلح لأبناء القـرى والريف، وللتخلص من التـحيز الثـقافى فإنه يمكن تصـميم الاختبـارات الأدائية والتى تكون مشبعة بعامل الأشكال والصـور، وتصلح لقياس القدرات عند الأطفال والمراهقين مثل اختبار الذكاء المصور. وتثير هذه النوعـية من الاختبارات إشكالية فى ميدان القياس النفسى حـيث إنها اختبـارات تهتم بقياس الناتج ولا تعطى أهمـية للعمليات العـقلية. وللتخلص مـن هذه الإشكالية فإن اسـتخدام القـياس الكمى الوصـفى يفيد فى قـياس الذكاء، وهذه الطريقة استخدمها «جان بياجيه» فى تفسير النمو المعرفى عند الطفل.

البعد الرابع : الأداء

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات أقـصى الأداء، واختبارات الأداء المميز. وتقيس اختـبارات أقـصى الأداء درجة الصواب لدى المفـحوصـين. . ومن أمثلتهـا اختـبارات التحصيل الـتى تحتوى على الاختيار من متـعدد واختبار التكملة والمطابقـة، واختبارات القدرات وهى تهدف إلى قياس القدرات العامة والطائفـية والخاصة، أما اختبارات الأداء المميز فهى اختبارات تعتمد على اختبـار الاستجابة للفرد وهى لا تعتمد على الاستجابة الصواب أو الخطأ. ومن أمـثلة اختبـارات الأداء المميز اخـتبارات الشـخصيـة، والقيم، والاتجاهات، والميول، والقلق.

البعد الخامس : المحتوى

تنقسم الاختبارات إلى اختبارات وصفية واختبارات تنبؤية. وتستخدم الاختبارات الوصفيـة فى بعض المواقف التى تحتاج إلى وصف المهارات والقدرات والميـول والسمات التى يمتلكها الفـرد، وتستخدم هذه الاختـبارات عند اختيار الأفراد فى عـمل معين أو إنجاز مهمة مـعينة. مثال ذلك اختبار القدرات والتحـصيل الدراسى لقياس الأداء الحالى وفى المقابل تأتى الاختـبارات التنبؤية فى تعريف الفرد بما يمكن أن يفعلـه فى المستقبل، ويطلق على هذه النوعية من الاختبارات اختبارات الاستعدادات، وهى اختبارات تهدف إلى التنبؤ بما يستطيع الفرد أن يقوم به فى المستقـبل، فدرجات النجاح فى الثانوية العامة يمكن اعتبارها منبئا جيدا لنجاح الطالب فى الجامعة.

البعد السادس : الهدف :

تنقسم الاخـتبـارات إلى اختبـارات تشخيـصية واخـتبارات تـقويميـة، وتهدف الاختبارات التشخيصية إلى التعرف على أوجه النقص فى القدرات عند الفرد، وتستخدم الاختبارات التشخيصية فى بداية البـرامج الدراسية لتحديد مستوى الدارسين حتى يمكن وضعهم فى مسـتوى تعليمى يبدأون منه. وتصلح الاختـبارات التشخيصيـة فى تصميم البرامج العلاجية، وتلعب اختبارات التقـويم دورا فى تحديد المستويات المعرفية للأفراد، وتهتـم هذه الاختبـارات بما حصلـه الطالب بالفعل وهى تقـيس أداءه الراهن وذلك من

خـلال التـقويم التـتـابعى Formative Evaluation والتـقـويـم النهـائى Sumative Evaluation، ويأتى الهدف النهائى للاختبارات لتـحديد المستوى التعليمى الذى وصل إليه المتعلم؛ حيـث إن النجاح هو أحد الأهداف التى يسعى المتعلم إلى تحقـيقها فى ظل نظام تعليمى يساعد على التنافس من أجل النجاح فى محدودية الأماكن التعليمية.

فوائد الاختبارات النفسية:

تستـخدم الاختبـارات النفسيـة فى اتخاذ القرارات التـربوية والأكاديميـة والمهنية والصناعية والإدارية ويمكن اعتـبار الاختبارات والمقاييس النفسيـة أحد الآليات الواسعة الانتشار فى العمليات الآتية (Brown, 1976).

١- الاختيار Selection :

فى ظل الظروف المتـغيرة ومع تـزايد المعرفة وتراكـمهـا صارت المهن تحـتاج إلى العديـد من المهارات المعـقدة، وصارت عـملية الاخـتيـار هامة للمـفاضلة بيـن الأفراد للحصـول على وظيفة أو التـرقى أو القبول فى كلية مـعينة أو تخصص علمى مـعين. فاتخـاذ القرار بالقبـول أو الرفض يتوقف على درجـة الفرد فى الاختـبارات النفسـية. فالمنظمـات الكبرى باتت تستخـدم الاختبارات النفـسية لقبـول موظفين جدد أو لتـرقية موظفين فى الخدمة.

٢- المركز Placement :

لتحـديد المركز يقـوم العديد من البـاحثـين فى المؤسسـات بأخذ مـجمـوعة من الدراسات بهدف تنـمية مهارات العـمل وخاصة عند الترقى، وتلعب الاخـتبارات دورا تشخيصيا لمعرفة أوجه النقص لدى الفرد حتى يسهل تقديم برامج علاجية له. إن تحديد المستويات للفرد تسهم بدرجة كبيرة فى تطوير آليات تفكيره مع المهن المتغيرة.

٣- التشخيص Diagnosis:

تستخدم الاختبارات فى عملية التشخيص لمعرفة أوجه القوة أو الضعف عند الفرد وذلك من خلال استخدام محكات أو معايير، ويمكن استـخدام الاختبارات التشخيصية لمعرفة المشكلات اللغوية عند الأطفال وبالتالى يسهل تقديم برامج علاجية لهم.

٤- اختبار الفروض Hypothesis Testing :

يمكن اختبار الفروض من خلال الاختبارات النفسـية، مثال اختبار صحة الفرض القائـل: «أن القلق يؤثر بالإيجاب على التـحصـيل الدراسى». ويمكن قيـاس كل من متغيرى القلق والتحصيل الدراسى، وأى تغـير فى التحصيل الدراسى يمكن تفسيره من خلال أن القلق العالى يؤدى إلى تدهور فـى التحصيل بشرط تثبيت العوامل الأخرى.

ويمكن استخدام التصميم التجريبى ثنائى المجوعتين (المجموعة الضابطة، والمجموعة التجريبية).

٥- بناء الفروض Hypothesis Building :

يمكن بناء العديد من الفروض للتحقق من دراسة ظاهرة معينة، مثال ذلك أن أحد الباحثين فى دراسة مسحية وجد أن الأطفال المحرومين ثقافيا يحصلون على درجة منخفضة على مقاييس الذكاء واختبارات التحصيل الدراسى ويمكن بناء العديد من الفروض التى تختبر المنطقة المحرومة ثقافيا. كما تغير الاختبارات المعالج والمرشد النفسى فى بناء العديد من الفروض التى يحاول أن يختبرها فى ميدان تخصصه من خلال المعلومات المتوفرة عنده من مرضى يترددون عليه طلبا للنصيحة أو العلاج.

٦- التقويم Evaluation :

تستخدم الاختبارات فى عملية التقويم وذلك باستخدام اختبارات تحصيلية، فعملية التقويم فى أساسها عملية قياس تهدف إلى التعرف على مدى تحقيق الأهداف، فالتقويم عملية تسبق اتخاذ القرار، ومن أمثلة القرارات التربوية (جابر عبد الحميد، ١٩٨٣) :

١- **قرارات تعليمية** : وهى قرارات تتعلق بالجوانب المختلفة للعملية التعليمية فى نطاق عمليات جمع المعلومات واستخدامها فى إصدار أحكام وقرارات تطوير العملية التعليمية فيمكن أن يساهم التقويم فى تحسين عمليات التعلم المدرسى، وتساعد الطالب على التعلم عن طريق التغذية الراجعة بمعرفة نتائج التعلم، كما يمكن عن طريق القياس والتقويم مساعدة المعلم على معرفة المعلومات المتعلقة بخصائص الطالب وما لديه من معلومات قبل التعليم وتقويم درجة تحصيل الطالب، وتحسين أساليب التدريس.

٢- **قرارات إرشادية** : وهى قرارات تتعلق بالتوجه والإرشاد التعليمى للطلاب، فهم فى حاجة إلى مساعدتهم فى اختيار التخصص المناسب أو نوع الدراسة المناسبة لقدراتهم أو اختيار نوع المهنة المناسبة بعد التخرج، وكثير من الطلاب يحتاجون إلى إرشادهم فى حل مشكلاتهم الشخصية وتكوين صورة واقعية عن أنفسهم حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة مختلفة. ويمكن من خلال اختبارات الاستعداد، والتحصيل، والميول، والشخصية، تزويد الطلاب بالبيانات عن الخصائص المميزة لهم والتى تساعدهم فى تنمية مفاهيم الذات بجانب مساعدتهم فى معرفة أفضل الطرق الدراسية أو تكوين العلاقات الاجتماعية.

٣- **قرارات إدارية** : وهى قرارات تتعلق بالانتقاء والتنمية وتحديد المستوى. فقرارات الانتقاء متعلقة بتحديد الأفراد المقبولين فى مؤسسة تعليمية معينة أو الدخول فى

برنامج تدريبى معين؛ ولذلك فإن الأدوات المستخدمة فى هذا النوع من القرارات يجب أن تتميز بقدرتها على التنبؤ بالنجاح بأقل المخاطر الممكنة.

أما قرارات التصنيف فهى تحدد نوع البرنامج الذى يلتحق به الفرد،فعلى سبيل المثال قبول الطلاب خريجى الثانوية العامة بالجامعة يجب أن يتم على أساس مواصفات خاصة تتطلبها الدراسة بالكلية التى يلتحق الطالب بها. ومثال ذلك قبول الشباب العمل بالخدمة العسكرية وتوزيعهم على الوحدات المختلفة فى ضوء شروط معينة خاصة بكل وحدة. مثال ذلك أيضا -استخدام الاختبارات المدرسية فى توزيع تلاميذ الصف الدراسى الواحد على الفصول الدراسية فى صورة مجموعات متجانسة.

وتعنى قرارات تحديد المستوى معرفة مستوى الطلاب التحصيلى فى مادة معينة على أساس المعلومات السابقة، ووضع الطالب فى مكان مناسب لتلك الخبرات، وقد يتخذ قرار بنقل الطالب إلى أحد الفصول العلاجية مثلا.

كما أن هناك قرارات بحثية متعلقة بإجراء البحوث التربوية أو النفسية لمحاولة حل المشكلات التربوية منها اختبار صحة الفروض، وهنا يلجأ الباحث إلى استخدام الاختبارات والأدوات المختلفة لجمع البيانات المتعلقة بدراسة المشكلة التربوية.

بناء الاختبارات النفسية

مقدمة :

يعد تصميم وبناء الاختبارات فى ميدان علم النفس شيئا غير هين؛ لأن دراسة السلوك الإنسانى تتسم بالتعقيد، ويعنى القياس: جمع المعلومات والبيانات عن الشيء المراد قياسه. فمثلا تقدير أطوال التلاميذ يتطلب جمع معلومات عن الأطوال باستخدام المتر، ويعرف القياس بأنه «عملية تحويل الصفات أو الخصائص التى يمتلكها فرد إلى وحدات كمية»، ويعطينا القياس وصفا كميا أكثر دقة وموضوعية للسمات والخصائص موضوع القياس مما يمكننا من إجراء المقارنات.

خصائص القياس :

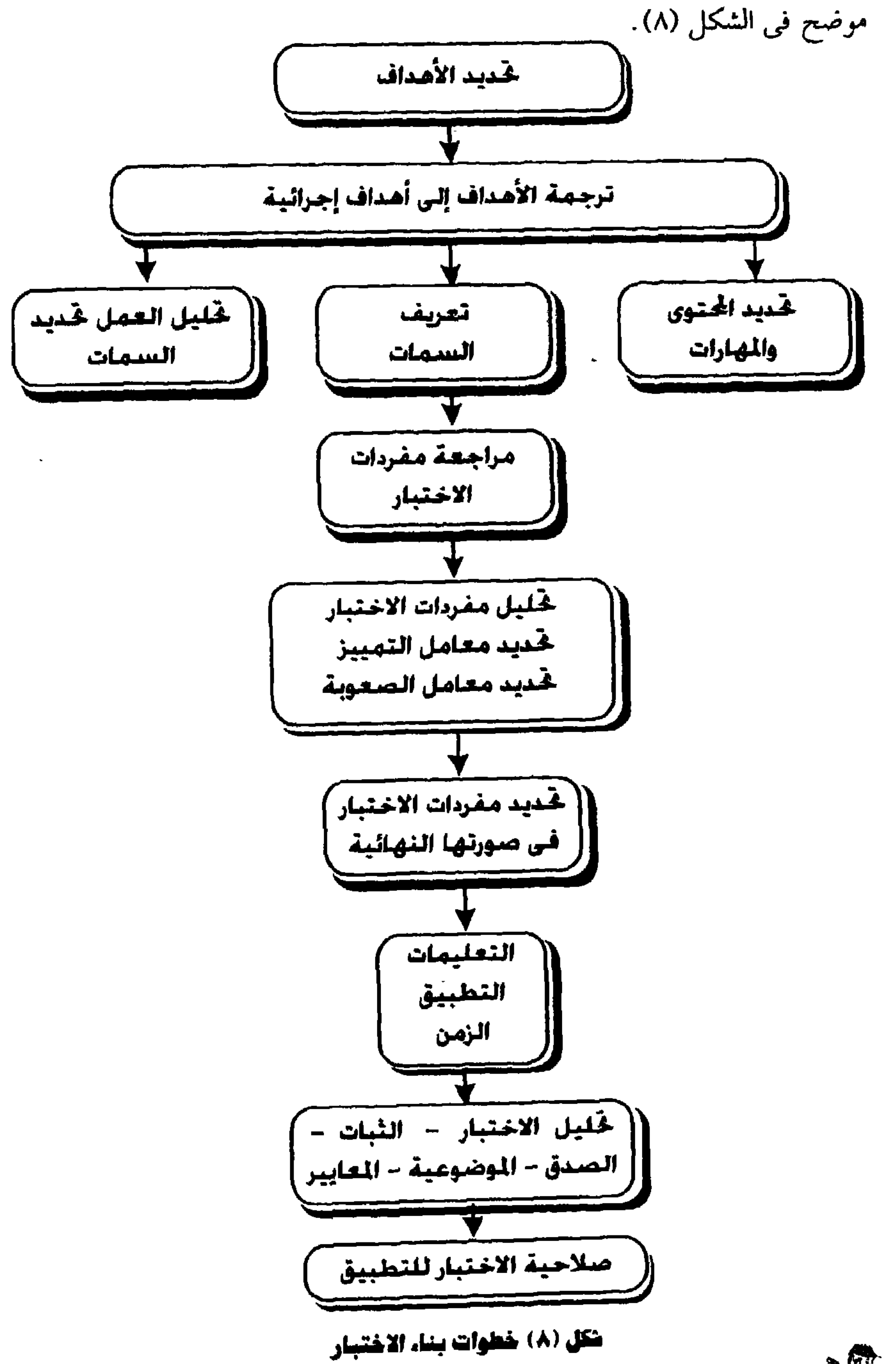
١- على الرغم من أنه يمكن القول أن جميع السمات والخصائص المقاسة قابلة للقياس. إلا أن القياس النفسى والتربوى عملية معقدة لأن جميع هذه القياسات هى قياسات غير مباشرة لتكوينات فرضية.

٢- إن الاختبار هو وسيلة لقياس المعرفة أو المهارة أو الدافعية أو الذكاء أو الاستعداد لدى فرد ما أو مجموعة من الأفراد.

٣- ينصرف القياس إلى الحكم الجزئى أو التحليلى للظاهرة لا إلى الحكم الكلى عليها.

خطوات بناء الاختبار:

قـدم براون (Brown, 1978, P 18) مجموعـة من الخطوات لبناء الاختبار وهذا موضح فى الشكل (٨).



شكل (٨) خطوات بناء الاختبار

الخطوة الأولى : تحديد الأهداف

يقوم معد الاختبار بتحديد الأهداف التى من أجلها يصمم الاختبار، وتأخذ الأهداف نوعين هما: أهداف عامة، وأهداف خاصة.

ويذكر جرونيلد (Gronlund, 1981) أن الأهداف العامة تأخذ الصور الآتية :

١- يفهم الطالب المبادئ العلمية.

٢- يكون صورة واضحة عن المفاهيم.

٣- يفهم معانى المصطلحات الرئيسية.

٤- يطبق المبادئ العلمية على مواقف جديدة.

٥- يفسر الجداول والرسوم البيانية.

٦- يبدى مهارات التفكير.

٧- يكتب خطة جيدة التنظيم.

٨- يبدى اتجاها علميا.

٩- يحلل الموضوعات العلمية.

تحديد الأهداف الخاصة (النوعية) :

يراعى عند كتابة الهدف الخاص بالمبادئ الآتية :

١- يبدأ كتابة الهدف الخاص بفعل إجرائى يكون قابلا للملاحظة والقياس مثل : (يعرف - يفسر - يمارس - يصف - يكتب نصا).

٢- يصاغ الهدف بوضوح بحيث يكون مناسبا للهدف العام.

٣- تقتصر كتابة الهدف الواحد على ناتج تعليمى واحد.

٤- يكتب عدد كاف من النواتج التعليمية لنصف أداءات الطلاب المتوقعة لتحقيق الهدف العام.

ومن أمثلة الهدف الخاص ما يلى :

أ - يصف المبدأ العلمى بأسلوبه الخاص.

ب- يتعرف على معنى مصطلح من السياق العام للنص.

جـ- يميز بعين الحقيقة والرأى.

د - يتعرف على المشكلة.

هـ- يعرف حدود البيانات المعطاة.

و - يحترم آراء الآخرين.

الخطوة الثانية :ترجمة الأهداف إلى أهداف إجرائية:

تحديد الأهداف بصورة إجرائية وتعنى الإجرائية إمكانية قياس الأهداف بطريقة ما. وتأتى هذه الخطوة لتحويل الأهداف من صورة عامة إلى صورة نوعية بحيث يمكن رصدها فى صورة إجرائية يسهل على المفحوص الإجابة عليها، ومن شروط الهدف أن يتسم بالوضوح والشمول والقابلية للقياس ويحتوى الهدف على ثلاثة مستويات هى :

أ - تحديد الهدف والمهارات : تأتى هذه الخطوة لتحديد الاختبار والمهارات التى تقيسها القدرة الحسابية؛ لذلك فإن المهارات يجب أن تشمل عمليات العد والجمع والطرح والقسمة. أما إذا كان الاختبار يقيس القدرة اللغوية فإن المهارات يجب أن تشمل طلاقة الكلمات والفهم اللغوى.

ب- تعريف السمات : ويأتى هذا المستوى لتحديد خصائص وصفات الهدف المراد قياسه بطريقة إجرائية. فتخطيط الاختبار يجب أن يغطى معظم الخصائص للمفاهيم، ويصلح هذا المستوى لاختبارات الشخصية التى تتكون من العديد من العوامل؛ حيث إن كل عامل يحتوى على مجموعة من السمات لهذه العوامل.

جـ- تحليل المهام : يأتى هذا المستوى لتحديد عناصر الاختبار التى تفيد فى التنبؤ بالأداء المستقبلى، ويمكن من خلال تصميم المعايير وتحديد السمات للمفردات. واستخدام المحكات المرتبطة بالنجاح تعد الخطوة الأولى التى يبدأ منها معد الاختبار لكتابة مفردات الاختبار، ويأتى هدف آخر لتحليل العمل وذلك عن طريق تحديد أنماط السلوك المراد قياسها والتى ترتبط بالهدف العام والهدف الإجرائى.

الخطوة الثالثة : مراجعة مفردات الاختبار :

تسهم عملية المراجعة لمفردات الاختبار إلى تحسينها من حيث المعنى والفهم والقصد والغاية، فالمعلم الذى يعطى أسئلة لطلاب يراجعها من فترة إلى أخرى حتى يتسنى أن تكون هذه المفردات تتسم بالشمول والعمق. وبالنسبة لاختبارات الشخصية فإن معد الاختبار يجب عليه الاطلاع على المعرفة المتنوعة والنظريات المختلفة للشخصية. والمفردة الجيدة يجب أن تمر بمراحل عديدة فهى تبدأ بالكتابة والتهذيب والاختبار والمراجعة، وهذه الخطوة مطلوبة حتى يتسنى لنا وجود مفردة جيدة تكون مفهومة ولها معنى واحد، يمكن كتابة العديد من المفردات وتخزن فى بنك الأسئلة لأنها الرصيد الذى يحتاجه المعلم أو المتخصص فى الأسئلة حتى يسهل عليه تقديمها للمفحوصين.

Converted by Tiff Combine - (no stamps are applied by registered version)

الخطوة الرابعة: تحليل العمل :

تحتوى هذه الخطوة على العديد من العمليات وهى :

أ - المعيارية Standardization : الهدف من إنشاء المعايير للاختبار أن يكون لدينا اختبار نفسى يتسم بالدقة، وتقل فيه نسبة الخطأ، وتكون العوامل غير المرتبطة بالهدف قليلة، والمعيارية تعنى أن مفردات الاختبار لها معنى واحد واستجابة واحدة يفهمها جميع المفحوصين بدون تأويل وتفسير خفى، ومن المعايير المتعارف عليها الدرجة (Z)، والدرجة (T).

ب- المحتوى Content : يجب أن يكون محتوى أسئلة الاختبار مباشرا، وواضحا، ومناسبا للمفحوصين وله زمن محدد كما يجب أن تتسم الأسئلة بقدر من المنطقية (Popham, 1978). ويأخذ المحتوى الصيغ اللفظية أو الأدائية، وتلعب الثقافة دورا رئيسيا فى محتوى مفردات الاختبار.

جـ- التطبيق Administration : يتم تطبيق الاختبار على مجموعة من المفحوصين حتى نتأكد من أن المفردات واضحة ومفهومة وكذلك تعليماته وكل ما يتعلق به، وهذه الخطوة هامة لأنها تكون بمثابة المراجعة النهائية التى يصلح بعدها تطبيق الاختبار، وهذه الخطوة تحدد لنا الموقف المناسب للتطبيق والدرجات لكل مفردة أو جزء من الاختبار.

الخطوة الخامسة : التحليل السيكومترى :

يقصد بالتحليل السيكومترى Psychometric للاختبار تحديد وتقدير الثبات، والصدق والمعايير للاختبار.

الثبات Reliability : من الشروط السيكومترية للاختبار الجيد-الثبات. والثبات له العديد من المعانى، فهو يعنى بالتساق الداخلى بين مفردات الاختبار وهو يدل على اتساق ترتيب الأفراد عندما يطبق عليهم أكثر من مرة، وهو يدل على حصول الأفراد على نفس الدرجات عندما يطبق عليهم الاختبار فى مرات متتالية، ويعرف الثبات بأنه النسبة بين التباين الحقيقى والتباين الكلى لدرجات المفحوصين.

المعادلة الأساسية للثبات :

تشتمل المعادلة الأساسية على ثلاثة عناصر وهى الدرجة الحقيقية للاختبار التى يحصل عليها الفرد دون خطأ، ودرجة خطأ المقياس وهى عبارة عن الخطأ الناشئ من المقياس، والدرجة الكلية للمقياس. والمعادلة الأساسية هى :



$$\text{ك} = \text{ق} + \text{خ}$$

حيث إن :

ك = الدرجة الكلية

ق = الدرجة الحقيقية

خ = درجة خطأ المقياس

ويمكن حساب التباين لدرجات الخطأ من المعادلة التالية :

$$\text{ع}^{2}_{\text{ن}} = \text{ع}^{2}_{\text{ق}} + \text{ع}^{2}_{\text{خ}}$$

ومن تعريف الثبات الذى هو عبارة عن النسبة بين تباين الدرجة الحقيقية والدرجة الكلية. وهى تعبر عنها المعادلة الآتية :

$$\text{ر}_{\text{ك ك}} = 1 - \frac{\text{ع}^{2}_{\text{خ}}}{\text{ع}^{2}_{\text{ك}}}$$

حيث إن

ك ك = الثبات

$\text{ع}^{2}_{\text{ك}}$ = تباين الدرجة الكلية

$\text{ع}^{2}_{\text{ق}}$ = تباين الدرجة الحقيقية.

وبالتعويض فى المعادلات السابقة نجد أن :

$$\text{ع}^{2}_{\text{خ}} = \text{ع}^{2}_{\text{ك}} (1 - \text{ر}_{\text{ك ك}})$$

أنواع الثبات :

من المشاهدات نجد أن تعريفات الثبات تأخذ التصورات التالية إما أنها تعنى اتساق مفردات الاختبارات أو تعنى استقرار الدرجات عبر فترات من الزمن. ويتأثر الثبات بعدد من العوامل منها : (Thorndike, 1951).

أولا : خطأ القياس

١- أسباب تعود إلى مستوى مفردات الاختبار ذاته.

٢- المهارات والتقنيات المستخدمة فى الاختبار.

٣- تعليمات الاختبار.

ثانيا : الفرد المفحوص

١- الصحة العامة.

٢- التعب..

٣- الدافعية .

٤- قلق الاختبار.

٥- المقدرة العقلية.

٦- الناحية العاطفية.

٧- عوامل خارجية (الضوضاء - الضوء - الحرارة - عدم التهوية).

ثالثا : عوامل خارجية

١- عوامل خاصة بالزمن والموقف الاختبارى.

٢- عدم ثبات الدرجات والتحيز.

٣- الحظ والصدفة والتخمين.

أولا: معامل الاستقرار Stability

يمكن حساب معامل الثبات من خلال تطبيق الاختبار ثم إعادة تطبيقه مرة أخرى بعد فترة من الوقت، والثبات يدل على الاستقرار، ويمكن توضيح ذلك بالمثال الآتى :

الطلاب	س	س =	الطلاب	س	س =	العمليات الحسابية
١	١٥	١٥	١١	١٠	١٠	مج س = ١٩٩
٢	١٤	١٤	١٢	١٠	١١	مج ص = ٢٨٨
٣	١٣	١٣	١٣	٩	١١	مج $س^{٢}$ = ٢٠١٢
٤	١٢	١٢	١٤	٩	١١	مج ص٢ = ٢٧١٤
٥	١٢	١٢	١٥	٩	١٠	مج س ص = ٢٣٧٥
٦	١١	١١	١٦	٨	٩	س- = ٩,٩٥
٧	١١	١١	١٧	٨	١٠	ص- = ١١,٤٠
٨	١٠	١٠	١٨	٧	٧	ع س = ٢,٤٦
٩	١٠	١٠	١٩	٦	٨	
١٠	١٠	١٠	٢٠	٥	٨	ع ص = ٢,٤٠

ويمكن حساب معامل الارتباط :

$$ر_{س ص} = \frac{\frac{مج\ س\ ص}{ن} - (س)\ (ص)}{ع_{س}\ ع_{ص}}$$

$$ر_{ث ث} = \frac{\frac{٢٣٧٥}{٢٠} - (٩,٩٥)\ (١١,٤٠)}{(٢,٤٠)\ (٢,٦٤)} = ٠,٩٠$$

تفسير معامل الاستقرار :

تدل قيمة ٠,٩٠ على معامل الثبات الذى هو عبارة عن معامل الاستقرار، ويعنى ذلك أن ترتيب الأفراد عند التطبيق الأول سوف يكون هو نفس ترتيبهم فى التطبيق الثانى، وهذا يدل على استقرار وثبات الاختبار.

ومشكلة ثبات الاختبار ترجع إلى أن الفترة الزمنية إذا ما امتدت إلى أكثر من شهر تبدأ عوامل أخرى تؤثر فى الثبات مثل النضج الجسمى والعقلى والانفعالى والألفة بقلق الاختبار وخاصة فى مراحل النمو المتسارعة والتى تحدث فى مرحلة المراهقة، كما أن هذا النوع من الثبات صعب التقدير وخاصة فى مراحل الطفولة المبكرة.

ثانيا : حساب الثبات باستخدام طرق التجانس الداخلى

توجد عدة طرق تستخدم لحساب الثبات عن طريق التجانس الداخلى لمفردات الاختبار، ويعرف التجانس بأنه الاتساق الداخلى بين المفردات الكلية للاختبار (Anastasi, 1961). ويمكن التعبير عن التجانس الداخلى بالطريقة الآتية :

١ - طريقة التجزئة النصفية Spilt Half Reliability :

تستخدم طريقة التجزئة النصفية للتخلص من المشكلات التى تحدث عند استخدام طريقة إعادة الاختبار، ولكن الشرط الضرورى لاستخدام طريقة التجزئة النصفية أن يكون عدد المفردات الفردية مساويا لعدد المفردات الزوجية، وكذلك مستوى الصعوبة فى المفردات الفردية والزوجية ويمكن اختبار التجانس عن طريق المعادلة التالية :

$$\text{ر}_{\text{ف ز}} = \frac{\frac{\text{مج س ص}}{\text{ن}} - \text{م}_{\text{ف}}\ \text{م}_{\text{ن}}}{\text{ع}_{\text{ف}}\ \text{ع}_{\text{ز}}}$$

$$\text{ر}_{١١} = \frac{٢\ \text{ر}_{\text{ف ز}}}{١ + \text{ر}_{\text{ف ز}}}$$

المفردات	الفردية	الزوجية	الكلية	المفردات	الفردية	الزوجية	الكلية
١	٨	٨	١٦	١١	٥	٥	٩
٢	٨	٦	١٤	١٢	٤	٤	١٠
٣	٧	٧	١٤	١٣	٤	٤	٨
٤	٦	٦	١٢	١٤	٥	٥	٩
٥	٦	٧	١٣	١٥	٤	٤	٩
٦	٥	٥	١٠	١٦	٤	٤	٨
٧	٦	٥	١١	١٧	٤	٤	٧
٨	٥	٦	١١	١٨	٣	٣	٧
٩	٥	٥	١٠	١٩	٣	٣	٦
١٠	٥	٥	١٠	٢٠	٣	٣	٦

مجـ س ص = ٥٢٤

	مجـ س	مجـ س٢	سَ	ع
١- الفردية ف	١٠١	٥٥٣	٥,٠٥	١,٤٧
٢- الزوجية ز	٩	٥٢٧	٤,٩٥	١,٣٦
٣- الكلية ك	٢٠٠	٢١٤٤	١٠	٢,٦٨

٢- يحسب معامل الارتباط بين المفردات الفردية والزوجية من معادلة الارتباط.

قيمة الارتباط = ٠,٨٠

٣- تصحيح قيمة الارتباط بواسطة معادلة سبيرمان - براون

$$\text{ر}_{11} = \frac{2\,\text{ر}}{1 + \text{ر}} = \frac{2 \times 0,80}{1 + 0,80} = ,89$$

٢- طريقة كودر ريتشارد سون وكرونباخ

يمكن حساب معامل الثبات بطريقتين هما طريقة كرونباخ Cronbach وطريقة كودر - ريتشارد سون. والمعادلة الآتية تعبر عن معادل الثبات بطريقة كرونباخ (Cronbach, 1951).

$$\text{ر ك ك} = \frac{\text{ك}}{\text{ك} - 1}\left[1 - \frac{\text{مجـ ع}^2}{\text{مجـ ع}^2}\right]$$

حيث إن

ك ك = معامل الثبات

ك = عدد المفردات

مج ع^2 = مجموع تباينات المفردات

مج ع^2 س = التباين الكلى للاختبار

الصـــدق Validity : يعد الصدق أهم أحد المؤشرات الـتى تدل على مصداقية وجودة الاختـبار. فـالاختـبار الجيـد هو الذى يقيس الـسمة المراد قيـاسهـا. وتختلف الاختبـارات فى درجات صدقهـا تبعا لاقترابهـا أو ابتعادها من تقدير تلـك السمة المراد

قياسـها. فنجد أن اختبـار القدرة العادية درجة صـدقه ٠,٧٥ بينما يوجد اختـبار آخر يقيس نفس القدرة ولكن بدرجة أقل؛ ولهذا لا يمكن أن نحكم على الاختبار الأول أنه أكثر صدقا من الاختبار الثانى.

ويرى فؤاد البهى السـيد (١٩٧١) أن للصدق أهمية قصوى فـى بناء الاختبارات النفسية وذلك بالـكشف عن محتوياتها الداخلية، وفى الإفـادة من تلك الاختبارات فى الاختيار الـتعليمى والمهنى، أى بالتنبؤ بمستـويات الأفراد فى حياتهم التعليمـية والمهنية، توفيرا للجهد والمال والتدريب حـتى يطمئن كل فرد إلى أنه يعمل فى الميدان الذى يتفق مع استعداداته ومواهبه ومهاراته المختلفة.

الأفراد	المفردات										المجموع
	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	
١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١٠
٢	١	١	١	١	١	١	١	١	١	٠	٩
٣	١	١	١	١	١	١	١	٠	١	٠	٨
٤	١	١	١	١	١	١	١	١	٠	٠	٨
٥	١	١	١	١	١	٠	١	٠	٠	١	٧
٦	١	١	١	١	١	١	٠	١	٠	١	٧
٧	١	١	١	١	١	٠	٠	١	٠	٠	٦
٨	١	١	١	١	١	٠	٠	٠	١	٠	٦
٩	١	١	١	١	١	١	٠	٠	٠	٠	٥
١٠	١	١	١	١	٠	١	١	٠	٠	٠	٤
مجـ س	١٠	٠	١٠	٩	٨	٧	٥	٥	٤	٢	٧٠
pi	١	١	١	٠,٩	٠,٨	٠,٧	٠,٥	٠,٥	٠,٤	٠,٢	
qj	٠	١	٠	٠,١	٠,٢	٠,٣	٠,٥	٠,٥	٠,٦	٠,٨	
pi qj	٠	٠	٠	٠,٠٩	٠,١٦	٠,٢١	٠,٢٥	٠,٢٥	٠,٢٤	٠,١٦	١,٣٦

بتطبيق معادلة كودر - ريتشارد سون :

$$ر_{كك} = \frac{١٠}{١٠ - ١}\left[١ - \frac{١,٣٦}{٣}\right] = ٠,٦١$$

طرق حساب الصدق :

١- الصدق التلازمى Construct validity

وهذا الصدق عبارة عن معامل الارتباط بين الاختبار والميزان الخارجى، ويشترط فى الميزان أن يكون ذا درجة عالية من الصدق والثبات، وتتمثل العلاقة بين الاختبار والميزان فى الآتى :

الاختبار ⟵ نفس الفترة ⟶ الميزان

ويعرف الميزان بأنه علاقة ظاهرة أو باطنة بها تبين الأشياء والمعانى ونستطيع الحكم عليها، ويتميز الميزان بأن له درجة مرتفعة من الصدق والثبات وتم تقنينه فى البيئة المحلية، ويكون خاليا من التحيز (Astin, 1960).

٢- الصدق التنبؤى Predictive Validity

وهذا الصدق عبارة عن إيجاد معامل الارتباط بين الاختبار والميزان الخارجى، وتأخذ المعلومات من الميزان فى الوقت المستقبلى، ويفيد هذا الصدق فى التنبؤ بمستويات الأفراد فى حياتهم التعليمية والمهنية، وتتمثل العلاقة بين الاختبار والميزان فى الآتى :

الاختبار ⟵ فترة زمنية ⟶ الميزان

٣- المقارنة الطرفية Group Separation

تستخدم هذه الطريقة للمقارنة بين ٢٧٪ من درجات المتفوقين، ٢٧٪ من درجات المتأخرين دراسيا، والاختبار الصادق هو الذى يستطيع أن يميز بين المتفوقين والمتأخرين، ويستخدم اختبار «ت» للمقارنة بين متوسط التحصيل الدراسى للمجموعتين كما هو موضح فى المثال التالى :

١ - افتــرض أن لدينا مجـموعـتين من الطلاب المتفوقـين والمتأخـرين والاختـبار الصادق هو الذى يستطيع أن يميز بين المتفوقين والمتأخرين دراسيا.

ويستخدم اخـتبار «ت» للمقارنة بين متوسط أداء المجمـوعتين. وهذا موضح فى المثال الآتى :

الناجحون $س_1 = ٤,٧٩$ $\quad ع_1^2 = ٢,٣٤$ $\quad ن_1 = ١٩٢$

الراسبون $س_2 = ٢,٤٠$ $\quad ع_2^2 = ١,٧٠$ $\quad ن_2 = ٨٤$

٢ - يمكن تطبيق معادلة «ت» للمقارنة بين المجموعتين

$$ت = \frac{س_1 - س_2}{\sqrt{ع_1^2 / ن_1 + ع_2^2 / ن_1}}$$

$$ت = \frac{٤,٧٩ - ٢,٤٠}{\sqrt{\frac{٢,٤٣}{١٩٢} + \frac{١,٧٠}{٤٨}}} = ٦,١٩$$

وتعتبـر قيمة ٦,١٩ أكبر من قـيمة الجدولية. فـالاختبار يعتـبر مميزا بين الطلاب المتفوقين والمتأخرين (Hays, 1973).

ورغم أن طريقة المجموعات المنفصلة تستخدم فى تقدير الصدق إلا أنها لا تعطى قيمة لمعامل الصـدق؛ لأنها تقوم على التمييز بين الناجحـين والراسبين، ولكى نحصل على قيمـة عددية لمعامل الصدق فإننا نقـوم بترتيب جميع الأفـراد فى الميزان، ثم نقسم هؤلاء الأفراد إلى قسمين: ناجح وراسب. ونحـسب بعد ذلك معامل الارتباط الثنائى. وهذا الارتباط يدل على القيمة العددية لمعامل الصدق.

٤ - الصدق الذاتى

يعرف الصدق الذاتى بأنه صدق الدرجات للاختبار عندما يكون الخطأ صفرا.

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = \sqrt{\text{معامل الثبات}}$$

ويسمى هذا الصدق الذاتى بالثبات القياسى Index of Reliability وهو يحدد النهاية العظمى لمعامـلات الصدق؛ ولهذا لا يمكن أن تتجاوز معامـلات الصدق معامل الصدق الظاهرى.



مقاييس القلق

مقياس القلق العام

وضع كاتل .Cattle, R.B مقياسا للقلق العام ونقلته إلى اللغة العربية سمية أحمد فهمى، وهذا المقياس أداة لقياس مستوى القلق بطريقة سريعة موضوعية ومقننة ويمكن تطبيقه على جميع المستويات التعليمية، وهو ملائم للأعمار من ١٤ أو ١٥ عاما فأكثر وعلى امتداد مرحلة الرشد، ويمكن تطبيقه فرديا أو جماعيا. كما يصحح بسهولة وبسرعة باستخدام مفتاح وضع خصيصا حتى تكون عملية التصحيح موضوعية.

بناء مقياس القلق :

يتكون المقياس من أربعين سؤالا، وتنقسم بنود الاختبار إلى :

* ما تشير إلى القلق الظاهر، وهى تتضمن البنود العشرين الأخيرة من الاختبار، والدرجة عليها تدل على ما يمكن أن يوصف بأعراض القلق الظاهر.
* مجموعة البنود العشرين الأولى الخفية والتى تمثل القلق المستمر. والأهم هى الدرجة النهائية على الأربعين سؤالا (الدرجة النهائية من ٨٠)، حيث إنها أكثر ثباتا فهى تقيس القلق الكلى، ولكل سؤال ثلاثة إجابات بديلة وعلى المفحوص أن يختار واحدة منها.

صدق المقياس :

قام كاتل وشاير بحساب صدق المقياس عن طريق :

أولا - الصدق الداخلى :

وقد استخدم كاتل وشاير ثلاث طرق لحساب الصدق الداخلى كالآتى :

الطريقة الأولى : وهى حساب تشبعات عوامل المكونات الخمسة (*) بعامل القلق، وكان ارتباط كل مكون على حدة بهذا العامل (القلق) يمتد من +٤٥, ٠ إلى ٦٧, ٠ وعند حساب الارتباط المتعدد، بلغ تقدير صدق البند للمقياس الكلى + ٨٥, ٠ .

(*) أ - نقص نمو عاطفة الذات Lack of Self Sentiment Development.
ب- ضعف الأنا أو الذات Ego Weakness.
جـ- الشك أو عدم الأمان الوسواس Suspiciousness, Paranoid-Type Insecurity .
د - القابلية للشعور بالذنب Guilt Proneness.
هـ - توتر الإحباط وضغوط الهو Frustration Tension, Id Pressures .

الطريقة الثانية : وهى حساب ارتباط كل بند من بنود المقياس الأربعين بالدرجة الكلية على المقياس، وفى بحث يابانى أجرى على عينة مكونة من (٣٤٧) طالبا جامعيا يابانيا، كان متوسط الارتباط بين كل بند من البنود، والدرجة الكلية على الاختبار + ٠,٤٠ .

الطريقة الثالثة : وهى افتراض أن بنود المقياس لا تتضمن نوعية خاصة، ولكنها ترتبط فقط بعامل عام، وفى هذه الحالة يصبح الصدق مساويا للجذر التربيعى لمعامل الثبات النصفى وبهذه الطريقة بلغ صدق البناء لمقياس القلق لكاتل +٠,٩٢ .

ثانيا - الصدق الخارجى :

يعنى هل يقيس هذا الاختبار القلق كما يفهم غالبا ويقاس بوسائل خارجية من الاختبارات، وتوجد أربعة مصادر مؤيدة، بالرغم من أنه ليس ممكنا التعبير عنها جميعا فى صورة عددية وهى :

المصدر الأول : يكمن فى أن المضمون الظاهر للأسئلة يشبه شبها مباشرا الأعراض العلمية الطبنفسية للقلق، أكثر من أية مجموعة من الأسئلة الخاصة بعوامل الشخصية الأخرى.

المصدر الثانى : توجد ارتباطات جوهرية بين مقياس القلق الراهن وبين اختبارات القلق الأخرى الفسيولوچية والسلوكية والمعملية، كما أن المقاييس الفسيولوچية والسلوكية تنتهى إلى عامل مطابق لمقياس الاستخبار الراهن.

المصدر الثالث : قام كاتل وشاير بحساب الارتباط بين الدرجات على العامل الذى يقيسه هذا الاستخبار وبين التقديرات الطبنفسجية للقلق لنفس عينة الأفراد، وقد امتد الارتباط بين الإجماع الكلينيكى ودرجات مقياس القلق من + ٠,٣٠ إلى ٠,٤٠ ، وأرجع كاتل انخفاض هذا الارتباط إلى معامل ثبات تقديرات الإخصائيين الكلينيكيين.

المصدر الرابع : تميز درجات الاختبار على مقياس القلق بشكل قاطع بين الأسوياء وحالات القلق العالى، ولقد أجرى كاتل وشاير مقارنة إحصائية بين الدرجات التى حصل عليها (٧٩٥) فردا سويا، و(٥٩) حالة عصاب قلق على مقياس القلق، فكان متوسط حالات القلق يزيد عشرين درجة عن متوسط الأسوياء، وبلغت الدلالة الإحصائية لهذا الفرق ٠,٠٠١ .

صدق الاختبار فى البيئة المصرية :

حُسب صدق الاختبار فى البيئة المصرية وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين درجات مقيـاس القلق لكاتل وبين درجات اختبار تايلـور لقياس مستوى الـقلق، وذلك بالنسبة لعينة عددها (١١٨) فردا من عمال المطابع الأميرية، ووجد أن معامل الارتباط = ٣٨, ٠ وأن لهذا المعامل دلالة إحصائية عند المسـتوى ٠٠١, ٠ . (سوسن إسماعيل، ١٩٧١، ص ٧٨).

كذلك حسب صدق الاختبار فى نفس البيئة وبنفس الطريقة السابقة وذلك بالنسبة لعيّنة مكونـة من (١١٩) طالبة. ووجد أن مـعامل الارتباط = ٦٨, ٠ وأن لهـذا المعامل دلالة إحصائية عند مستوى ٠١, ٠ .

ثبات المقياس :

قام كاتل وشاير بحساب ثبات مقياس القلق بثلاث طرق :

الطريقة الأولى : هى عبارة عن إعادة إجراء الاختبار على نفس العينة بعد فترة، وإيجاد درجـة الارتباط بين الـنتائج الأولى والثـانية فقـد طبق استخبـار القلق على عينة مكونة من (٨٧) من الذكور والإناث ثم أعيـد تطبيـقه بعـد أسبوع. ووجـد أن معـامل الارتباط = ٩٣, ٠ ، ويعتـبر كـاتل وشاير أن هذه الطريقة فـقط هى التى «تقيس فعلا» ثبات الاختبار بوصفها أداة للقياس.

الطريقة الثانية : عبارة عن إعادة إجراء الاختبار على نفس العينة بعد فترة طويلة من الزمن، وإيجاد معامل الارتباط بين النتيجتين يؤيد الباحث بدرجة من الاستقرار، وقد حسب مـعامل الثبات بهذه الطريقة فوجد أن معامل الارتباط = ٨٧, ٠ .

الطريقة الثـالثة : هى الحصول على معامل الارتبـاط بين نصفى الاختبار، وهذا يمدنا بما يمكن أن يسـمى معامل التجانس فى بناء الاخـتبار، وقد حسب ثبات نصفى الاختبار بعد تصحيح سبيرمان وبراون فوجد أنه = ٩١, ٠ .

حساب ثبات المقياس فى البيئة المصرية :

حساب ثبات الاختبار فى البيئة المصرية بطريقة إعادة الإجراء، ففى دراسة أجريت على عشرين طالبة من كلية البنات جامعة عـين شمس وذلك بإعادة الاختبار بعد ثمانية أشهر من الإجراء الأول كان معامل الثبات ٨٦, ٠ (صفاء الأعسر، ١٩٦٧، ص ٥٩).

كذلك حسب معامل ثبات الاختبار على عينة مكونة من (١١٣) عاملا من عمال المطبعة الأميرية وذلك بطريقة إعادة الاختبار بعد أسبوعين من الإجراء الأول وكان معامل الثبات = ٩٠, ٠ .

كما حسب معامل ثبات الاختبار على عينة مكونة من (٥٦) طالبة وذلك بطريقة إعادة الاختبار بعد أسبوعين من الإجراء الأول، وكان معامل الثبات = ٨٢, ٠ .

ويدل هذا على أن المقياس له درجة من الصدق والثبات عالية ويمكن الاعتماد عليه فى قياس مستوى القلق.

كيفية إجراء الاختبار وتصحيحه :

أ - يُعطى الفاحص كراسة الاختبار إلى المفحوص ويطلب منه أن يجيب على أسئلة الاختبار وفقا للتعليمات المطبوعة على الصفحة الأولى ويمكن تطبيق الاختبار فرديا أو جماعيا، ولا يخبر المفحوص أن المقياس اختبار للقلق، إنما يشار إليه كما هو مكتوب على الكراسة باستمارة تحليل الذات.

ب- يصحح الاختبار باستخدام مفتاح خاص به، والدرجة العالية تشير إلى مستوى مرتفع من القلق.

جـ- ليس للاختبار وقت محدد للإجابة على أسئلته.

استمارة تحليل الذات

التعليمات :

على الصفحات التالية سوف تجد أربعين سؤالا، تتناول صعوبات يشعر بها معظم الناس من وقت لآخر. سوف تساعدك كثيرا فى فهم نفسك إذا وضعت تحت (نعم) أو (لا). . . إلخ

أجب على كل سؤال بصراحة وصدق، فهذه الأسئلة أعدت لوصف المشاكل التى تصادفك.

ابدأ بالمثالين البسيطين فيما يلى للتمرين. كما ترى لقد وضع كل سؤال فى شكل جملة يمكنك أن تتبين كيف تنطبق عليك بوضع علامة (×) فى واحدة من الخانات الثلاث على اليسار ضع العلامة الآن.

نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا



١- أنا أستمتع بالمشى

- توجد خانة فى الوسط عندما لا تستطيع

- تقول بالضبط نعم أو لا ولكن استعملها أقل ما يمكن.

٢- أفضل أن أقضى أمسية

أ - فى التحدث مع الناس

ب- فى السينما

حوالى نصف العبارات على الصفحات التالية تنتهى بالاختيار بين أ ، ب كما فى المثال السابق. ستجد أن (ب) على اليسار دائما تذكر أنك لا تستعمل الخانة الوسطى (بين بين) أى «غير متأكد» إلا إذا كنت لا تستطيع حقا أن تختار بين أ، ب. والآن..

١- تأكد من أنك كتبت اسمك وكل ما طلبه منك المختبر فى أعلى هذه الصفحة.

٢- لا تترك سؤالا، ولكن أعط إجابة على كل سؤال، وإجاباتك سرية تماما.

٣- لا تصرف الوقت فى التأمل. أجب على كل سؤال بسرعة، كما تشعر به فى هذه اللحظة الحالية (لا تسرح فى الماضى) ربما أجبت على أسئلة مثلها فيما مضى.

ولكن أجب عليها كما تشعر بها حاليا.

بعض الناس تنتهى فى خمس دقائق، والبعض الآخر فى عشر دقائق أعط الاستمارة للفاحص عندما تنتهى. ولا تقلب هذه الصفحة إلا عندما يطلبه منك المختبر ذلك.

	نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
١- أجد أن اهتماماتى بالناس تميل إلىّ أن تتغير بسرعة.			
٢- إذا كان رأى الناس عنى سيئا أستطيع مع ذلك أن أحتفظ بصفاء ذهنى.			
٣- أحب الانتظار حتى أتأكد من أن ما سوف أقوله صحيح قبل أن أجادل.			

	نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
٤- أميل إلى أن أجعل أفعالى تتأثر بشعور الغيرة.			
٥- إذا كان لى أن أحيا حياتى من جديد كنت :			
أ - أنظمها تنظيما مختلفا جدا.			
ب- أريدها كما هى الآن.			
٦- أعجب بوالدى فى جميع الأمور الهامة.			
٧- يصعب على أن أتقبل الرفض حتى عندما أعلم أن ما أطلبه مستحيل.			
٨- أشك فى صدق الناس الذين يتوددونا أكثر مما كنت أتوقع منهم بطبيعة الحال.			
٩- فى طلبى للطاعة وإرغامهم عليها كان والدى (أو أولياء أمرى).			
أ - دائما معقولين جدا.			
ب- غالبا غير عادلين.			
١٠- أحتاج إلى أصدقائى أكثر مما يبدو أنهم يحتاجون إلى.			
١١-أنا متأكد أننى أستطيع أن أستجمع قواى لكى أتصرف فى أزمة طارئة.			
١٢- عندما كنت طفلا كنت أخاف من الظلام.			
١٣- يقول الناس أحيانا أننى أظهر شدتى فى صوتى وسلوكى بوضوح زائد.			

	نعم	بين بين أ، لا أستطيع	لا
١٤- إذا استغل الناس توددى فإننى : أ- سرعان ما أنسى وأصفح. ب- أستاء وأتمسك بأنهم أخطأوا.			
١٥- إن النقد الشخصى الذى يوجـهه كثير من الناس يقلقنى أكثر مما يساعدنى.			
١٦- كثيرا مـا أغضب من الناس بسـرعة زائدة.			
١٧- أحس بالقلق وكأنى أريد شيئا ولكننى لا أعرف ماذا أريد.			
١٨- أشك أحيانا فيما إذا كان الناس الذين أتحدث إليهم يهتمون حقا بما أقول.			
١٩- كنت دائمـا ولا أزال خـاليـا من أية إحساسـات مبهمة بسوء الصـحة مثل آلام غامضة، واضطرابات فى الهضم وشعور بضربات بالقلب... إلخ.			
٢٠- فى مناقشتى مع بعض الناس أتضايق لدرجة أننى لا أكاد أئتمن نفسى على الكلام.			
٢١- توترى يجعلنى أسـتهلك طاقة أكـثر من معظم الناس فى إنجاز الأعمال.			
٢٢- أتعمد ألا أكون شارد الذهن ولا أنسى التفاصيل.			
٢٣- مهما كانت العقبات صعبة أو مكدرة فـإننى أتمسك دائمـا بمقـاصـدى الأصلية.			

	نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
٢٤- أميل إلى فرط التهيج والارتباك فى المواقف المزعجة.			
٢٥- أحلم من حين إلى آخر أحلاما واضحة تزعج نومى.			
٢٦- لدى دائما طاقة كافية عندما تواجهنى صعوبات.			
٢٧- أشعر أحيانا أنى مجبر على عد الأشياء دون غرض مبين.			
٢٨- يعترى معظم الناس قليل من الأطوار العقلية الغريبة، غير أنهم لا يحبون أن يسلموا بذلك.			
٢٩- إذا صدر منى خطأ اجتماعى أحمق فإنى أستطيع أن أنساه بسرعة.			
٣٠- أكون عابسا ولا أريد بأى حال أن أرى الناس. أ - من حين إلى حين. ب- أحيانا كثيرة.			
٣١- أكاد أبكى عندما تفشل الأعمال.			
٣٢- فى أثناء وجودى وسط الجماعات الاجتماعية يتغلب على أحيانا شعور بالوحدة والتفاهة.			
٣٣- أستيقظ فى الليل، وأقلق وأجد بعض الصعوبة فى العودة إلى النوم.			
٣٤- روحى المعنوية تبقى عالية بوجه عام مهما تعددت المتاعب التى أقابلها.			

	نعم	بين بين أو لا أستطيع	لا
٣٥- ينتابنى أحيانا شعور بالذنب أو بتأنيب الضمير حول أمور صغيرة للغاية.			
٣٦- تتوتر أعصابى بحيث إن أصواتا معينة كصفير مفصلة الباب مثلا تكون غير محتملة وأقشعر.			
٣٧- إذا أزعجنى شىء بعنف فإننى على العموم أستعيد هدوئى بسرعة تماما.			
٣٨- أميل إلى الارتعاش أو العرق عندما أفكر مقدما فى واجب صعب.			
٣٩- عادة أنام بسرعة، خلال بضع دقائق عندما أذهب إلى الفراش.			
٤٠- تعترينى أحيانا حالة توتر أو اضطراب عندما أفكر فى همومى واهتماماتى الحديثة.			

قائمة حالة سمة القلق

قام بإعداد قائمة حالة وسمة القلق كل من سبيلبرجر وجورستسن ولسن (Spielberger,Gorsuchusene,1970) وأطلقوا على هذه القائمة عنوان «استفتاء تحليل الذات» ونقلتها إلى البيئة العربية «أمينة كاظم (١٩٧٨). وأحمد عبد الخالق، وعبدالرقيب البحيرى ويتكون مقياس سمة القلق لهذه القائمة من عشرين عبارة يطلب من الأفراد أن يصفوا كيف يشعرون فى العادة، كما يتكون المقياس من عشرين عبارة لكل من مقياس حالة القلق، وسمة القلق. وتتطلب التعليمات فيها من الأفراد أن يوضحوا كيف يشعرون فى لحظة معينة من الزمن.

استخدام المقياس :

يستخدم المقياس كأداة الأفراد الذين يختلفون فى استعدادهم للاستجابة لمواقف الشدة أو التعصب بمستويات مختلفة الشدة من حالة القلق. ويستطيع الباحثون أن

يستخدموا مقياس حالة القلق لتحـديد مستويات شدة حالة القلق الواقعية الحادثة بواسطة إجراءات تـعصب تجـريبيـة. وقد اتضح أن الدرجـات على مقـياس حـالة القلق تزداد استجابة لأنواع مختلفة من التعصب وتنخفض كنتيجة للتدريب على الاسترخاء، وتقييم الصفات بواسطة مـقياس سمة القلق بـأنها تتضـمن الشعـور بالتهديد، العصبـية، وشدة الهلع، وتوقع الشر.

القياس السيكوميترى للمقياس :

ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس، حيث كـانت قيم ثبات سمة القلق تتراوح بين ٧٣, ٠ ، و٨٦, ٠ للذكور، وبين ٧٦, ٠ ، و٧٧, ٠ لـلإناث. أما قيم مـعاملات الثـبات لمقـياس حـالة القلق فـقـد تراوحت بـين ٣٣, ٠ ، و٥٤, ٠ للذكـور، وبين ١٦, ٠ ، و٣١, ٠ للإناث (أمينة كاظم، ١٩٧٠، ص ٩).

صدق المقياس :

وقد اعتمد صدق مقياس سمـة القلق فى صيغته الأمريكية على الصدق التلازمى حيث يعتمد هذا النوع من الصدق على درجة ارتباط درجات الأفراد على المقياس بمحك خارجى. وقد اسـتخدم مقـياس القلق لكاتل وشاير (١٩٦٣) ومقـياس تيلور (١٩٥٣) للقلق الصـريح وقائمـة الوصف الوجـدانى لزكيـرمان (١٩٦٠)، كـمحكات للصـدق التلازمى لمقاس سمة الـقلق؛ حيث كانت معاملات الارتباط بين المقيـاس ومقياس كاتل وشاير لـلقلق، ومقـياس تيلور للقلق الصـريح وقائمـة الوصف الوجدانى كـانت على التوالى ٧٥, ٠-، ٧٧, ٠ ، ٨٣, ٠ .

وقد استخـدم صدق المفهوم لقياس صـدق قائمة حالة القلق حيث يتـسق مفهوم القلق كحالة وقتية متغيرة مع نتائج المقياس، وذلك بقياس قدرة المقياس على التمييز بين مستوى حالة القلق لمجموعة من الأفراد فى مواقف مختلفة الشدة.

وقد اتضح أن المقـياس يستطيع أن يمـيز بين الأفراد فى حـالة المواقف الضاغطة ومواقف الاسترخـاء. وقد أطلق سبيلبرجر اصطلاح الشدة النوعـية للبند حيث تختلف حساسـية البنود للتغير فى مسـتوى الشدة وذلك عند بعض مستـويات هذه الشدة (أمينة كاظم، ١٩٧٠، ص ١٠).

١- صدق المقـياس : استخدم فاروق عثمان (١٩٩٣) فى قياس صدق قائمة حالة - سمـة القلق طريقة الصدق التلازمى وذلـك بإيجاد العلاقة الارتبـاطية بين

صدق قائمة القلق والاغتراب، لدى عينة مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة وتؤكد النتائج أنه يوجد ارتباط موجب بين حالة القلق والاغتراب (٤٣, ٠)، وسمة القلق والاغتراب (٥٦, ٠) وكلا القيمتين لمعاملات الارتباط دال إحصائيا عند مستوى ٠١, ٠. وهذا يؤكد تحقيق الفرض.

٢- **ثبات المقياس**: استخدم فاروق عثمان (١٩٩٣) طريقة إعادة الاختبار لتقدير الثبات للمقياس، على عينة مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة. وكانت الفترة الزمنية قد تراوحت إلى ثلاثة أسابيع بين التطبيقين الأول والثانى، وكانت قيمة الثبات لسمة القلق (٧٤, ٠) وهى قيمة دالة إحصائية عند مستوى ٠١, ٠.

استبيان التقدير الذاتي

(الصورة ط - ١)

إعداد

دكتور/ عبد الرقيب أحمد البحيرى

الاسم : .... العمر : ....

المدرسة : .... الصف : ....

التعليمات :

فيما يلى عدد من العبارات التى يستخدمها الأفراد فى وصف أنفسهم. اقرأ كل عبارة بعناية وضع علامة (x) فى الدائرة المناسبة أمام العبارة التى تشير إلى ما تشعر به فى هذه اللحظة، ليست هناك إجابات صحيحة أو خاطئة، لا تستغرق وقتا طويلا فى عبارة واحدة وتذكر أن تختار الإجابة التى تصف ما تشعر به فى هذه اللحظة.

العبارة	نعم	لا
١- أشعر بالهدوء.	( )	( )
٢- أشعر بالأمان (بعيدا عن الخطر).	( )	( )
٣- أشعر بأن أعصابى مشدودة.	( )	( )
٤- أشعر بالأسف.	( )	( )
٥- أشعر بالارتياح.	( )	( )
٦- أشعر بعدم الاتزان.	( )	( )
٧- أشعر الآن بالانزعاج لاحتمال وقوع كارثة.	( )	( )
٨- أشعر بالراحة.	( )	( )
٩- أشعر بالقلق.	( )	( )
١٠- أشعر بالانشراح.	( )	( )
١١- أشعر بالثقة فى النفس.	( )	( )
١٢- أشعر بالعصبية.	( )	( )
١٣- أشعر بالهياج.	( )	( )
١٤- أشعر بتوتر زائد.	( )	( )

	نعم	لا
١٥- أشعر بالاسترخاء.	( )	( )
١٦- أشعر بالرضا.	( )	( )
١٧- أشعر بالكدر.	( )	( )
١٨- أشعر بأنى مستثار جدا «لدرجة الغليان».	( )	( )
١٩- أشعر بالسعادة العميقة.	( )	( )
٢٠- أشعر بأنى أدخل السرور على الآخرين.	( )	( )

مقياس قلق الموت Death Anxiety

يمكن اعتبار قلق الموت أحد أنظمة القلق التى هى أساس كل قلق. ويرى «كارل يونج» أن قلق الموت مصدر أساسى للبؤس العصابى خصوصا فى النصف الثانى من حياة الإنسان. بينما يعتقد «إرنست بيكر» أن مشكلات التكيف والاضطرابات النفسية بمختلف أنواعها يمكن أن تصنف جميعا فى إطار واحد هو الخوف من الموت، ويرى «ألفريد أدلر» أن المرض العقلى يتكون نتيجة لفشل فى تجاوز الخوف من الموت. كما أفرد «ستانلى هول» نوعا من الفوبيا أطلق عليه مخافة الموت (أحمد عبد الخالق، ١٩٨٧، ص ٤٣).

مقاييس قلق الموت:

من الطرق الشائعة لقياس قلق الموت الاستخبارات، ويمكن رصد العديد من مقاييس قلق الموت مثل :

١- مقياس كوليت - لستر الخوف من الموت (١٩٦٩).

.Collett-Lester Fear of Death Scale (Fops)

٢- مقياس «ليستر» للاتجاه نحو الموت (١٩٧٤).

The Lester Attitude Toward Death Scale.

٣- مقياس الانشغال بالموت لديكستان (١٩٧٢)

Death Conern Scale.

٤- المقياس المتعدد الأبعاد للخوف من الموت لهولتز (١٩٧٩) .

Multidimen Sional Fear of Death Scale (MSFDS)

٥- استخبار قلق الموت لكونت (١٩٨٢)

Deat Anxiety Questionnaire (DAQ).

٦- قلق الموت لدونالد تمبلر (١٩٦٧)

Death Anxiety Scale (DAS)

وقدم مقياس قلق الموت Death Anxiety Scale (DAS) كل من هوب، مرسيل، وروبرت (١٩٨٢) (Hope, Mercell, and Robert, 1982).

ولهذا فإن هذا المقياس يعتبر أحدث ما قدم عن قلق الموت (فاروق عثمان، ١٩٩٣).

يتكون المقياس من (١٥) مفردة تم صياغتها بطريقة استفهامية بحيث يجيب عنها المفحوص بـ «نعم» أو بـ «لا» وهذه الأسئلة تدور عن الموت. مثل هل تهتم بالموت؟ هل يخيفك الموت؟ هل تنزعج أن تكون وحيدا وقت الاحتضار؟

القياس السيكومترى للمقياس:

تم حساب الثبات والصدق فى البيئة الأمريكية، وبلغ معامل الثبات بطريقة ألفا (٨٣, ٠) وكانت عينة الدراسة مكونة من (٢٣٠) فردا فى مراحل عمرية مختلفة، وتم حساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة مكونة من (٣٠) فردا. وكانت قيمة معامل الثبات (٨٧, ٠) وهو دال إحصائيا عند مستوى ٠١, ٠ واستخدام الصدق التلازمى لقياس صدق مقياس قلق الموت فى البيئة الأمريكية وذلك باستخدام محك خارجى وهو عبارة عن مقياس الاكتئاب. وكانت قيمة معامل الارتباط (٧١, ٠) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠١, ٠.

قام معد المقياس (فاروق عثمان، ١٩٩٣) بحساب المقياس بطريقة إعادة الاختبار وكانت الفترة الزمنية بين التطبيق الأول والتطبيق الثانى ثلاثة أسابيع وكانت قيمة معامل الثبات (٧٧, ٠) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠١, ٠ وكانت العينة المستخدمة مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة.

كما استخدم معد المقياس طريقة الصدق التلازمى وذلك بإيجاد العلاقة بين قلق الموت ومقياس الاكتئاب على عينة استطلاعية مكونة من (٣٥) طالبا وطالبة، وكان معامل الارتباط (٦٩, ٠) وهو دال إحصائيا عند مستوى ١, ٠ وهذا يدل أن قلق الموت مرتبط بزيادة الاكتئاب.

مقياس قلق الموت

إعداد الدكتور / فاروق السيد عثمان

مسلسل	السؤال	نعم	لا	الدرجة
١	هل تهتم بالموت؟			
٢	هل يزعجك أن تموت قبل أن تكون قد أنجزت كل ما أردته في الحياة؟			
٣	هل يزعجك أن تكون مريضا مدة طويلة قبل موتك؟			
٤	هل يضايقك أن يراك الآخرون وأنت تعاني سكرات الموت؟			
٥	هل يخيفك الموت؟			
٦	هل يضايقك أن الأشخاص المقربين منك لن يكونوا بقربك أثناء موتك؟			
٧	هل تنزعج أن تكون وحيدا وقت الاحتضار؟			
٨	هل تزعجك فقد سيطرتك على قواك العقلية أثناء الموت؟			
٩	هل يخيفك أن نفقات موتك سوف تثقل كاهل أهلك؟			
١٠	هل يقلقك أن وصيتك لن تنفذ بعد موتك؟			
١١	هل تخاف أن تدفن قبل وفاتك؟			
١٢	هل تزعجك فكرة تركك لأهلك بعد وفاتك؟			
١٣	هل تخاف أن ينساك الأهل بعد الموت؟			
١٤	هل تقلق لأن الذين تحبهم وتهتم بهم قد لا يتذكرونك بعد وفاتك؟			
١٥	هل أنت منزعج لأنك لا تعلم ماذا يحدث بعد وفاتك؟			

مقياس قلق الحرب
War Anxiety Scale (WAS)

يعد قلق الحــرب من نوع قلق الحالة وهو عـبارة عن قلق خارجى المنشــأ، وأعد مقيــاس قلق الحرب (فاروق عثـمان، ١٩٩٣) فى دراسة بعنوان: «أنماط القلق وعــلاقته بالتخصــص الدراسى والجنسى والبيئة لدى طلاب الجــامعة أثناء أزمة الخليج». واعــتمد معد المقياس فى تصميمه على مـقاييس القلق المختلفة، مثل مقياس تحليل الذات والذى يطلق عليــه القلق العام والذى أعده كــاتل وشاير ونقله إلى العــربية مصــطفى سويف، ومقياس قلق الموت الذى أعده أحمد عـبد الخالق، ومقياس قلق الموت الذى أعده هوب ومرسيليا وربورت ونقله إلى العربية (فاروق عثمان، ١٩٩٣).

وتوصل البــاحث إلى أن قلق الحــرب هو نوع من القلق الصــريح الموقـفى الذى يظهر فى المظاهر السلــوكية المرتبطة بإحســاس الفرد لموقف التهــديد من الحرب، يتكون المقياس من (٣٠) مـفردة، وأمام كل مفــردة عدد من الاستجابات الــتى تأخذ (دائما - غالبا - أحـيانا - نادرا) وعلى المفحوص اختيــار الاستجابة التى تناسبــه، وتمتد درجات الاختيــار من ٣٠ - ١٢٠، والدرجة الكبيرة تدل على القلق المرتفع والدرجة المنخـفضة تدل على القلق المنخفض، وتصاغ بنود المقــياس فى صورة موقفية مـثل: يتولد إحساس بالتشاؤم عند قـراءة أنباء الحرب، أجد صعوبة فى النوم عندمــا أفكر فى الحرب، أشعر بأننى عصبى عندما أفكر فى الحرب، لا أستطيع النوم بمـفردى بسبب أنباء الحرب. كما كانت تصاغ بعض الأسئلة فى صورة انفعالية مثل: أشعر بأننى عصبى عند سماعى أنباء الحرب، لا أستطيع أن أســتجمع قواى لكى أتصرف فى أزمة طارئة، أشــعر بالارتعاش والعرق عندما أفكر فى الحرب.

القياس السيكوميترى:

صدق المقياس:

قام معد المقياس بتقدير الصدق باســتخدام الصدق التلازمى وذلك بإيجاد العلاقة بين مقـياس الحرب ومـقياس إيزنك للشـخصية فى بـعد العصابيــة، وقد وجد مـعامل الارتباط (٠,٥٦) وهــى قيمــة دالة إحصــائيا عند مــستوى ٠,٠١ وهذا يدل على أن العصابية تزداد فى مواقف التعصب المتعلقة بموقف الحرب أثناء أزمة الخليج.

تم حساب صدق الاتــساق الداخلى وذلك بإيجاد قيم معامــلات الارتباط يتراوح بين ٠,٣٥ و٠,٦٢ وهى قيم دالة إحصائيا عــند مستوى ٠,١ ويدل ذلك على وجود



درجة عاليـة من الاتساق الداخلى الذى يعتـبر مؤشرا على صـدق المقياس (Anastasi, 1978) وكانت العينة المستخدمة مكونة من ٢٣٥١ طالبا وطالبة بالجامعة.

ثبات المقياس :

تم حسـاب معامل الثبات للمـقياس بطريقـة التجزئة النـصفيـة، وذلك بإيجاد الارتباط بين المفـردات الفردية والزوجـية. وتم تصحيـح معامل الارتبـاط الناتج بمعادلة سبيـرمان وبراون وكان معـامل الثبات (٨٣, ٠). كمـا تم حسـاب الثبات بـطريقة إعادة الاختبـار، وكانت الفترة الزمنية ثلاثة أسابيع بـين التطبيقين الأول والثانى وكانت قـيمة معامل الثبات (٧٩, ٠) وهى قيمة دالة إحصائيا عند مستوى التطبيقين ٠١, ٠.

مقياس قلق الحرب

إعداد الدكتور / فاروق السيد عثمان (١٩٩٣)

مسلسل	البنـــــود	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الدرجة
١	أشعر بعصبية هذه الأيام					
٢	أشعر بأن الحياة ليس لها معنى					
٣	لدى إحساس بأننى لا أستـطيع تجميع قواى لأبادر بإنجاز العمل المطلوب منى.					
٤	أحاول أن أشغل نفسى بأمـور الحياة حتى لا أشعر بالانزعاج من أخبار الحرب.					
٥	يتولد لدى إحساس بالتشاؤم عند قراءة أنباء الحرب.					
٦	تنتابنى أحلام مزعجة أثناء نومى.					
٧	تعتـرينى حالة من الاضطراب كلـما فكرت عما سوف يحدث لو قامت الحرب.					
٨	أشعر بأننى مشدود هذه الأيام.					
٩	تراودنى أفكار مخيفة هذه الأيام.					
١٠	أخاف من الأخبار التى تتناول الحرب.					
١١	أجـد صعـوبة فى النـوم عندمـا أفكر فى الحرب.					
١٢	أفكر كثيرا فيما أفعله لو قامت الحرب.					

مسلسل	البنــــــود	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الدرجة
١٣	فى هذه الأيام أجـد صـعوبـة فى أن أركـز ذهنى فى عمل أو مهمة ما.					
١٤	أشـعـر أن يداى ترتجفـان عندمـا أحـاول أن أقوم بعمل ما.					
١٥	فى هذه الأيام يكون المستقبل غامضا لدرجة تجعل من العبث أن يقوم الشخص برسم أى خطة للأمور الهامة.					
١٦	أشـعـر بأننى عـصـبى عند سـمـاعى أنبـاء الحرب.					
١٧	فى هذه الأيام أشـعر بالتوتر لـدرجة أننى لا أستطيع أن أجلس على مقعد مدة طويلة.					
١٨	لا أستطيع أن أستجـمع قواى لكى أتصرف فى أزمة طارئة.					
١٩	يقـول الناس عنى فى هذه الأيام أننى أظهـر توترا زائدا عند سماعى أنباء الحرب.					
٢٠	عندما أستيقظ فى اللـيل، فإننى أجد صعوبة فى العودة إلى النوم.					
٢١	أشـعر بالارتـعاش والعـرق عندمـا أفكر فى الحرب.					
٢٢	أشعر بالتفاؤل نحو المستقبل هذه الأيام.					
٢٣	أشـعر بـتراكم الصـعـوبات علىّ بحـيث لا أستطيع تخطيها.					
٢٤	أشعر أن حياتى لا قيمة لها.					
٢٥	تسـيطر على هذه الأيام أفكار غـريبة عندمـا أخلو مع نفسى.					
٢٦	أعانى من الأحلام المزعـجة والكوابيس هذه الأيام.					
٢٧	لا أستطيع النوم بمفردى بسبب أنباء الحرب.					
٢٨	لدىّ حساسيـة زائدة هذه الأيام عند سماعى أنباء الحرب.					
٢٩	أعانى من الشعور باليأس هذه الأيام.					
٣٠	فى هذه الأيام يصـيبنى التـوتر لدرجـة أننى أجد صعوبة فى محاولة النوم.					

مقياس قلق الاختبار

Test Anxiety

يعد قلق الاختبار من أنواع القلق التى تناولها علماء النفس بالدراسة والتجريب. حيث إن هذا النوع من القلق يطلق عليه قلق الحالة وهو قلق خارجى المنشأ. هذا القلق مفيد فى التحصيل والإنجاز. وتؤكد الدراسات أن الطلاب مرتفعى القلق يكون أداؤهم أفضل من الطلاب منخفضى القلق فى الاختبارات التى تستخدم الذاكرة الآلية المبنية على الحفظ والاسترجاع. أما الطلاب منخفضو القلق يكونون أفضل فى الاختبارات التى تحتاج إلى التفكير المفتوح المرن.

كما أن الامتحان يعتبر خبرة أليمة تهدد الذات، فإن الأفراد الذين يمتلكون درجة عالية فى سمة القلق يكونون أكثر تضررا فى مواقف الامتحان؛ لأن المستويات العليا فى القلق يصبح الفرد أقل قدرة على السيطرة حيث يفقد السلك مرونته وتلقائيته مما يؤدى إلى اضمحلال وانهيار للتنظيم السلوكى للفرد ويستولى الجمود بوجه عام على استجاباته، كما ينخفض التآزر والتكامل انخفاضا كبيرا مما يؤدى إلى تدهور الأداء فى الامتحان والتحصيل الدراسى.

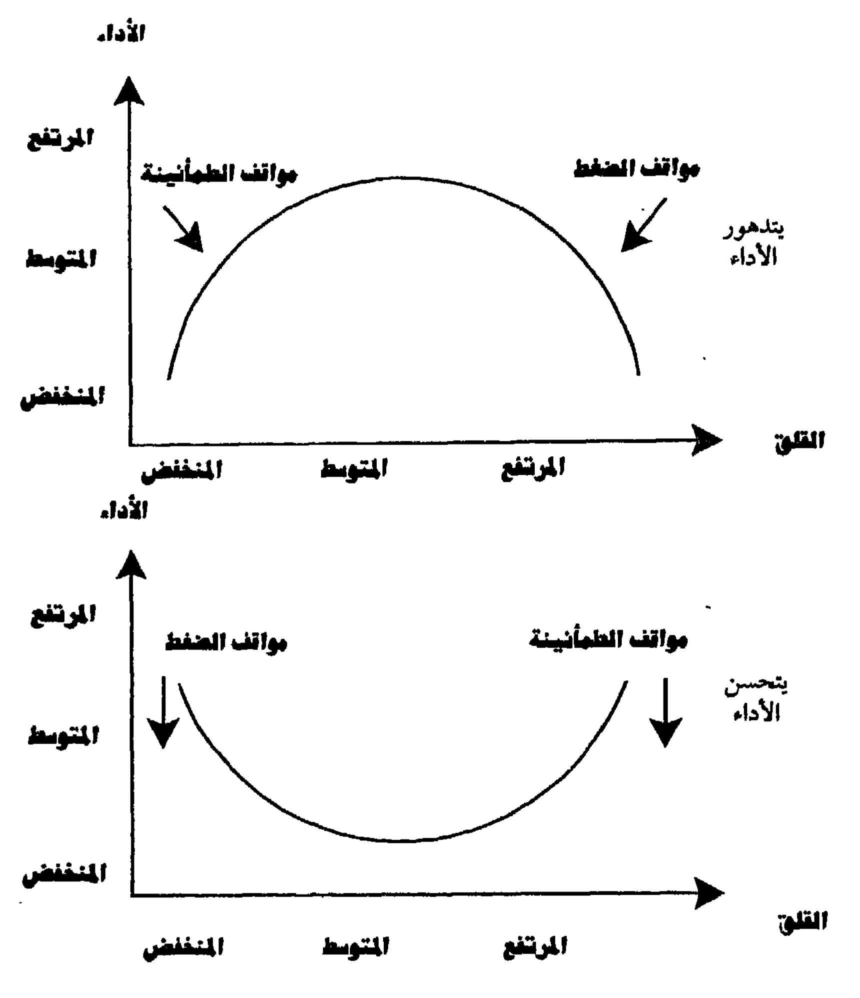
وتؤكد الدراسات التى قام بها Saraon, 1952 & Monatgue, 1966 & Spielberger, 1966 & Charles, 1955 & Matavazzo, 1955، دحام الكيال (١٩٦٧)، ألفت زادة (١٩٧٠)، أمينة كاظم (١٩٧٣)، فاروق عثمان (١٩٧٥) على الآتى :

١- توجد علاقة بين صعوبة وسهولة العمل ودرجة القلق عند الأفراد الذين يقومون بهذا العمل، ففى الأعمال السهلة يكون أداء مجموعة القلق المرتفع أفضل من أداء الأفراد ذوى القلق المنخفض.

٢- فى المواقف الضاغطة نجد أن الأفراد ذوى القلق المرتفع يسوء أداؤهم، بينما يتحسن أداء الأفراد ذوى القلق المنخفض. وفى المواقف العادية نجد أن الأفراد ذوى القلق المرتفع يحققون أداء أفضل من الأفراد ذوى القلق المنخفض.

ويمكن رصد العلاقة بين مواقف الضغط والقلق والأداء فى الشكل (٩).





شكل (٩) العلاقة بين القلق والأداء والموقف الامتحانى

وهذا يؤكد على الآتى :

١- أن الأفراد ذوى القلق المرتفع يحتاجون إلى جـو آمن وإزالة الضغوط النفسية حتى يتحسن أداؤهم.

٢- أن الأفراد ذوى القـلق المنخفض يحـتاجون إلـى درجات من الضغـوط التى تستثير لديهم القلق وبالتالى يتحسن أداؤهم.

٣- أن الطلاب متـوسطى القلق هم الفئـة القادرة على الإنجـاز فى حالات القلق المرتفع أو المنخفض لأنهم يتسمون بالاستقرار والدافعية المناسبة التى تساعدهـم على الإنجاز.

قائمة قلق الاختبار: Test Anxiety Inventory

يمكن قياس قلق الاختبار من خلال مقياس «قائمة قلق الاختبار» والذى أعده «شارلز سبيلبرجر» ونقله إلى العربية الدكتور نبيل الزهار، وتعتبر قائمة قلق الاختبار Test Anxiety Inventory مقياسا نفسيا لتقييم الذات أُعد لقياس الفروق الفردية فى قلق الاختبار باعتباره موقفا محددا لسمة الشخصية. ويحتوى المقياس على عشرين عبارة، أمام كل عبارة أربعة اختيارات، وعلى المفحوص أن يختار أحد الاختيارات. ويحتوى المقياس على عاملين هما: الاضطراب Worry والانفعالية Emotionality باعتبارهما مكونين أساسيين لقلق الاختبار.

والأشخاص الذين لديهم قلق اختبار عال ينزعون إلى تقييم موقف الاختبار على أنه تهديد شخصى لهم، وهم فى مواقف الاختبار عادة ما يكونون متوترين، وخائفين، وعصبيين، ومثارين انفعاليا، فضلا عن التمركز السلبى للمعرفة المضطربة وذلك نتيجة خبرتهم السابقة والتى تؤثر على انتباههم وتتداخل مع تركيزهم أثناء الامتحانات وقد أثبتت دراسة قام ليبرت وموريس Liebert & Morris, 1967 أن ردود فعل الاضطراب تؤثر على الأداء فى الاختبارات المعرفية للطلاب الذين يتصفون بقلق الاختبار.

القياس السيكومترى للمقياس:

قام معد الاختبار فى البيئة المصرية بحساب الثبات والصدق. وقد استخدمت أساليب متعددة من الثبات مثل الثبات العاملى وثبات المفرادت والاتساق الداخلى. وقد اتضح أن المقياس له درجة عالية من الثبات العامل، حيث بلغ الثبات ٨٤, ٠ لعامل الاضطراب، ٨٨, ٠ لعامل الانفعالية.

والثبات بمعامل ألفا كان ٨٤, ٠ لعامل الاضطراب، و٨٨, ٠ لعامل الانفعالية. أما بخصوص صدق المقياس فإنه استخدم صدق التمييز وكان قيمة الصدق التمييزى لعامل الاضطراب يمتد بين ٥٤, ٠ و ٧٣, ٠ لمفردات الاضطراب، و٥٨, ٠ - ٨٤, ٠ لمفردات الانفعالية. ويعد هذا المقياس من المقاييس التى لها درجة مصداقية فى التطبيق.

قائمة الاتجاه نحو الاختبار

شارلز سبيلبرجر وآخرون

إعداد

دكتور/ نبيل عيد الزهار

جامعة قناة السويس

جمهورية مصر العربية

دكتور/ دنيس هوسفر

جامعة جنوب كاليفورنيا، بلوس انجلوس

الولايات المتحدة الأمريكية

توجيهات :

فيمايلى عدد من العبارات التى يستخدمها الناس فى وصف أنفسهم.

اقرأ كل عبارة وضع العلامة المناسبة التى تحـدد شعورك عامة. اقرأ بسرعة وأعط استجابتك الأولى، فليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

مسلسل	البنـــــود	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
١	أشعر بالثقة والارتياح عند أدائى للاختبارات				
٢	أثناء أدائى للامتحان أشعر بالقلق والاضطراب				
٣	تفكيرى فى درجتى فى المادة يؤثر على أدائى فى الاختبار				
٤	أفتقد التصرف فى الامتحانات الهامة.				
٥	أثناء الامتحانات أجد نفسى أفكر فى أننى لن أنتهى من الدراسة.				
٦	تنتابنى حالة من الحيرة الشديدة كلما بذلت جهدا زائدا فى الاختبار.				
٧	التفكير فى أداء الاختبار بطريقة رديئة يعترض تركيزى فى الاختبار.				
٨	أشعر بعصبية شديدة عند أدائى لاختبار هام.				
٩	على الرغم من استعدادى الجيد للاختبار أشعر بالعصبية تجاهه.				
١٠	يبدأ شعورى بالاضطراب الشديد قبل استلامى ورقة الأسئلة بعد تصحيحها.				
١١	أشعر بالتوتر الشديد أثناء الامتحانات.				
١٢	أتمنى ألا تضايقنى الامتحانات كثيرا.				
١٣	شدة توترى أثناء امتحان هام تحدث توترا فى معدتى.				
١٤	أشعر بخيبة أمل عند أدائى لامتحان هام.				
١٥	أشعر بالذعر الشديد عند أدائى لامتحان هام.				
١٦	قبل أدائى لامتحان هام أشعر بالقلق الشديد.				
١٧	أثناء أدائى للاختبار أجد نفسى أفكر فى احتمال رسوبى.				
١٨	أشعر أن قلبى يدق بسرعة أثناء أدائى لاختبار هام.				
١٩	بعد الانتهاء من الامتحان أحاول التوقف عن القلق المرتبط به ولكن دون جدوى.				
٢٠	أثناء أدائى للامتحان، أكون عصبيا لدرجة أننى أنسى حقائق كنت أعرفها.				

مقياس القلق الاجتماعى

Social Anxiety

يعد مفهوم القلق الاجتماعى Social Anxiety من المفاهيم التى ترتبط بالتفاعل بين الفـرد والآخرين وهـو جزء من عـمليـة الاتصال، ويمكن أن نجـد مـفهـوم القلق الاجتماعى، أو الخجل، أو قلق المواجهة، أو قلق الاتصال، أو قلق المواعدة. ورغم أن القلق الاجتماعى يمكن اعتباره واقعة سيكولـوچية تتبدى كنواتج للتقييم الاجتماعى إلا أن هذا القلق يحمل فى داخله بذرة الخجل. والخـجل هو انفعال ناشئ عن إدراك الفرد لعدم التكافؤ الحقيقى أو الوهمى لأفـعاله أو بعض المظاهر الفردية مع المعايير والمتطلبات الأخلاقية لمجتمع معين. والتى يشارك فيها بنفسه، وقد يكون الخجل نتيجة لسلوك الفرد نفســه. ويعانى الفرد من الخجل لعـدم الرضا عن الذات، أو كإدانة لذاته، والرغـبة فى تجنب مثل هذه المعـاناة دافع سلوكى قوى لتطوير الذات، واكـتساب المعرفـة والمهارات، وتطوير القدرات، وتختلف تبـعات الخجل من فرد لآخر، وهى تتـوقف على توجهات قيمهم، وشخصياتهم، والحساسـية لآراء وتقييمات الآخرين، ويساعد الخجل على خلق الوعى بالذات والتحكم فـيها ونقدها بتـركيزه لاهتمـام الشخص على أفعاله وسـماته، ويساعـد الخجل فى تنظيم الاتصـال (بتروفسكى، ياروشـفسكى، ١٩٩٦، ص ٢٨٥-٢٨٦).

وإذا كان الخجل هو جوهر القلق الاجتماعى، فما هو القلق الاجتماعى؟. يمكن اعتبار القلق الاجـتماعى حالة من التوتر تنتج عن التوقع أو الحدوث الفـعلى للتقييم فى مواقف التفاعل الشخصى التخيلية أو الحقـيقية، ويشتمل القلق الاجتماعى على مكونين أساسيين هما: -

١- قلق التفاعل:

وهو عبارة عن القلق الناشئ عن التفاعل المتوقع بين الفرد والآخرين وهو يحدث نتيجة الخجل، أو المواعدة، أو التفاعل مع أناس جدد أو غرباء.

٢- قلق المواجهة:

وهو عبـارة عن القلق الناشئ عن المواجهـة غير المتـوقعة ويظهـر ذلك من خلال التحدث والاتصال.

وغالبا يحدث القلق الاجتماعى خلال الـتفاعل الاجتماعى بين الفرد والآخرين. ويظهر القلق الاجتماعى فى صورة انطواء وعدم القابلية فى التفاعل.

ويتصف الفرد الذى يعانى من القلق الاجتماعى بالصفات الآتية :

١- عدم اللياقة الاجتماعية.

٢- تجنب التفاعل الاجتماعى.

٣- الانطواء (Synder, 1974).

٤- الخجل (Schlenker & Leary, 1982).

٥- العصابية الاجتماعية (Eysenck).

٦- الإحساس بالهم (Cheek & Buss, 1981).

٧- الإحساس بالقلق والتوتر (Clarck &Arwity, 1975)

٨- إدراك الفرد غير الملائم عن الذات.

٩- التقويم السلبى للذات (Leary, 1980).

١٠- الميل إلى المسايرة والمجاراة (Synder, 1974).

١١- الإحساس بالوحدة والاغتراب.

١٢- تجنب التفاعل (Buss, 1980).

١٣- نقص المهارات الاجتماعية (Bellack & Heraon, 1979).

مقياس القلق الاجتماعى

قدم ليرى (Leary, 1983) مقياس القلق الاجتماعى. ويتكون المقياس من (٢٧) عبارة وأمام كل عبارة سبعة بدائل وعلى المفحوص اختيار بديل واحد أمام كل عبارة، ويشتمل المقياس على جانبين وهما الأول: الذى يعكس تقريرا ذاتيا بالقلق مثل العصبية والتوتر وعدم الارتياح والخجل والانزعاج. أما الثانى: فهو يتعامل مع خبرة القلق فى المواقف ذات الطابع الاجتماعى. وقدم المقياس إلى العربية كل من الدكتور محمد السيد عبد الرحمن، والدكتورة هانم على عبد المقصود (١٩٩٤)، والدكتور هارون الرشيدى (١٩٩٧).

وتم رصد قيم الثبات والصدق فى البيئة المصرية وكانت قيم الثبات بطريقة إعادة الاختبار ٩٢, ٠ لقلق التفاعل، و٩٤, ٠ لقلق المواجهة.

أما قيم الصدق فكانت باستخدام الصدق العاملى ٨٦, ٠ لقلق التفاعل، ٨٥, ٠ لقلق المواجهة.

مقياس القلق الإجتماعي

الدكتور هارون توفيق الرشيدي

التعليمات :

فيما يلي مجموعة من الأسئلة من فضلك اقرأها جيدا وتفهم معناها ثم قم بوضع علامة (√) أو أي علامة أخرى تجيدها في الخانة الموجودة أمام العبارة التي ترى أنها تعبر عن مشاعرك بصدق في الموقف الذي تعبر عنه العبارة مع ملاحظة أنه لا يوجد اختيار صحيح واختيار خاطئ المهم هو أنه يعبر عنك بصدق.

والآن من فضلك قم بالإجابة دون أن تترك أي سؤال دون أن تجيب عليه.

مسلسل	العبارة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	لا أشعر إطلاقا
١	دائما أشعر بالتوتر حتى في المواقف المؤقتة مع الآخرين.				
٢	عادة أشعر بعدم الارتياح عندما أكون مع مجموعة من الناس لا أعرفهم.				
٣	دائما أكون في طمأنينة عند الحديث مع أي من الجنس الآخر.				
٤	أكون متوترا عندما يكون لزاما على أن أتحدث مع المدرس أو رئيس.				
٥	دائما أشعر بالتوتر في الحفلات.				
٦	دائما أشعر بأنني خجول في التعامل مع الناس.				
٧	أحيانا أكون مشدودا عندما أتحدث مع أقراني إذا كنت لا أعرفهم جيدا.				
٨	أحيانا أكون مضطربا في مقابلة من أجل طلب عمل لي.				
٩	أرغب أن أكون أكثر ثقة في المواقف الاجتماعية.				
١٠	أحيانا أشعر بالقلق في المواقف الاجتماعية				
١١	بصفة عامة فأنا إنسان خجول.				

مسلسل	العبـــــــارة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	لا أشعر إطلاقا
١٢	دائمـا أكـون مـضطربا عندمـا أتحـدث مع شـخص جذاب من الجنس الآخر.				
١٣	دائما أشعر بالتوتر عـندما أطلب شخص لا أعـرفه في التليفون.				
١٤	أصـبح مضطربا عندمـا أتحدث لشـخص له مركـز عال.				
١٥	عادة أشـعر بالارتياح مع الآخـرين حتى مع هؤلاء الذين يختلفون عني.				
١٦	عادة أشعر بالتوتر عندما أتحدث أمام مجموعة.				
١٧	أنا أستمتع بالحديث أمام الآخرين.				
١٨	أنا أمـيل إلى أن يكون خـوفي على مـراحل عندمـا يتحتم على أن أظهر أمام مجموعة				
١٩	أشـعـر بالرهبـة عند مـواجـهـة أصـحـاب السلطة والنفوذ.				
٢٠	أصبح مسـتريحا عندما يجب عـلى أن أتحدث أمام الآخرين.				
٢١	أشعر بالتوتر عندما يسعى أى شخص إلى تصويرى بكاميرا.				
٢٢	تصـبح أفكارى مضطربـة عندما أتحـدث إلى من له هيبة.				
٢٣	أنا لا يهـمني الحديث أمـام الآخرين عندمـا يطلب مني أن أكرر ما يجب أن أقوله.				
٢٤	أنا أرغب في ألا أكون مضطربا عندمـا أتحدث أمام الآخرين.				
٢٥	إذا كنت مـوسيـقيـا فإني أود أن يكون خـوفي على مراحل ما قبل العزف.				
٢٦	عندما أتحدث أمام الآخرين فإني أكون مضطربا في كل ما أصنعه مع نفسي.				
٢٧	أصـبح دائما مـضطربا عندمـا يتـحتم أن أظهـر في مواقف العمل.				

قلق التفاوض

Negotiation Anxity Scale (N.A.S.)

يعد قلق التفاوض من المفاهيم الحديثة نسبيا التى تنشأ وتتولد عند الفرد أثناء التفاوض مع خصوم وأصدقاء.

ولهذا يمكن اعتباره جزءا من القلق الموقف خارجي المنشأ، والقلق الاجتماعى يحدث نتيجة الاتصال بين الفرد والآخرين.

ويتكون المقياس من (١٠) عبارات أمام كل عبارة ثلاثة بدائل وهى: أوافق، لا أدرى، أرفض. وعلى المفحوص اختيار بديل من هذه البدائل الثلاثة، والمقياس من إعداد المؤلف (فاروق عثمان، ١٩٩٨، ص٨٤).

مقياس قلق التفاوض

يمكن رصد قلق التفاوض وضمه إلى قائمة القلق التى يتعرض لها الفرد حيث إن الموقف التفاوضى يعتبر جزءا من القلق الموقف، ويمكن الإجابة عن العبارات التالية وهى تعبر عن درجة قلق المفاوض فى الموقف التفاوضى:

مسلسل	العبارة	أوافق	لا أدري	أرفض
١	المواقف التفاوضية تستثيرنى بسهولة.			
٢	أصبح عصبيا حينما أواجه مواقف غير متوقعة أثناء التفاوض.			
٣	أنا شخص مشدود الأعصاب عندما توجه إليه أسئلة أثناء سير التفاوض.			
٤	يتولد لدى إحساس بالتشاؤم عند فشل العملية التفاوضية.			
٥	تعترينى حالة من التوتر أثناء المواجهة مع الجانب الآخر.			
٦	أستطيع باقتدار تقديم وجهة نظرى للمفاوضين الآخرين.			
٧	أتميز بالثقة عند مناقشة حجج الآخرين.			
٨	تهتز يدى عندما أستفسر عن شئ لا أفهمه فى المفاوضات.			
٩	إن الانتظار يسبب لى توترا عصبيا.			
١٠	يعتبر الوقت عنصرضغط أثناء سير المفاوضات.			

تعطي أوافق =٣ درجات، لا أدري =٢ درجة، أرفضه =١.

الدرجة		
١٠ ١٢ ١٤ ١٦	١٠ ١٢ ١٤ ١٦	١٠ ١٢ ١٤ ١٦
قلق منخفض	**قلق متوسط**	**قلق عال**

مقياس قلق التصور المعرفي

وضع هذا المقياس فلاين وآخرون (Vlaeywn et al, 1990) لقياس القلق من المنظور المعرفى وبالتحديد العزو السببى وتقييم إدراكات الألم والتقييم المعرفى والأخطاء المنطقية فى الأفكار والاستنتاجات المنحرفة وغير المنطقية، وقدم هذا المقياس إلى العربية الدكتور هارون توفيق الرشيدى (١٩٩٧، ص٢٥٩ ـ ٣٠٥).

ويتكون المقياس من (٣٠) عبارة. وتتطلب هذه العبارات أن يختار المفحوص إجابة من أربعة إجابات وهى «موافق بدرجة كبيرة»، «موافق بدرجة متوسطة»، «موافق بدرجة قليلة»، «غير موافق» وتم حساب صدق وثبات المقياس وكانت كالآتى:

الصدق:

تم استخدام صدق التمييز، وكانت قيمة الصدق مرتفعة ودالة إحصائيا عند مستوى أ. و. تم حساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار وكان معامل الثبات (٨٧, ٠).

التعليمات:

فيما يلى مجموعة من الأسئلة من فضلك اقرأها جيدا وتفهم معناها وما تقصد إليه ثم قم بوضع علامة (√) أو أى علامة أخرى تجيدها فى خانة المدرج الموجود أمام العبارة والتى ترى أنها تعبر عن حالتك بصدق، وضع فى اعتبارك أنه لا توجد إجابة أو اختيار صحيح وآخر خاطئ.

والآن من فضلك قم بالإجابة دون أن تترك أيا من الأسئلة دون أن تجيب عليه.

مسلسل	العبـــــــارة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	لا أشعر إطلاقا
١	لا تتأثر أنشطتى اليومية بدرجة كبيرة فى حالات القلق.				
٢	غالبا أفكر فى الأيام التى كنت فيها لا أعانى من القلق.				
٣	أعتقد أن التوتر يزيد من قلقى.				
٤	أفضل شئ أفعله هو أن أظل هادئا قدر الإمكان.				
٥	وأستمر فى نظام حياتى بالرغم من شعورى بالقلق.				
٦	أركز فى شعورى بالقلق طوال الوقت.				
٧	تدريبات الاسترخاء تساعد على خفض القلق لدى.				
٨	لا أستطيع تغيير درجة قلقى مهما أفعل.				
٩	أتطلع بثقة إلى المستقبل بالرغم من شعورى بالقلق.				
١٠	أعتبر نفسى شخصا غير محظوظ.				
١١	عندما أكون مشغولا أنسى قلقى إلى حد ما.				
١٢	الدعاء والصلاة هما الشيئان الوحيدان الذى يمكن عملهما للتغلب على القلق.				
١٣	أعتقد أننى تعلمت كيف أكافح ضد شعورى بالقلق.				
١٤	تخيفنى كلمة القلق.				
١٥	أعتقد أن العوامل النفسية تؤثر فى شدة قلقى.				
١٦	انتظار ما سيحدث أفضل شئ يمكن عمله.				
١٧	أشعر أننى أقل قدرة لفعل أى شئ.				

مسلسل	العبـــــــارة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	لا أشعر إطلاقا
١٨	غالبا أفكر لماذا يحدث لى ذلك.				
١٩	أظن أننى أستطيع التأثير فى شدة قلقى بصورة إيجابية.				
٢٠	أعتقد أننى أحيا حياة نشطة.				
٢١	أعتقد أنه بسبب القلق تغيرت نظرتى فى الحياة.				
٢٢	تؤثر حالة الجو على شعورى بالقلق.				
٢٣	أشعر أن قلقى هو الشئ الوحيد فى تفكيرى.				
٢٤	أشعر أننى ضعيف فى مواجهة القلق.				
٢٥	أمتلك قدرات كافية لجعل القلق يمكن تحمله.				
٢٦	أعتقد أننى أقل قدرة من الناحية الفعلية.				
٢٧	يحول القلق بينى وبين استمتاعى بالحياة.				
٢٨	التفكير الكثير فى القلق هو الذى يجعله شيئا سيئا.				
٢٩	أقدر الحياة أكثر من المعتاد بسبب القلق.				
٣٠	أحيانا أتساءل كيف يتعامل الآخرون مع القلق.				

❁ ❁ ❁

الفصل الثالث

القلق وعلاقته بالقوى الأربعة

القوة الأولى: الضغوط

- أنواع الضغوط
- مصادر ضغوط العمل
- تصورات أولية عن الضغوط

القوة الثانية: الشخصية

- نمط الشخصية (أ)

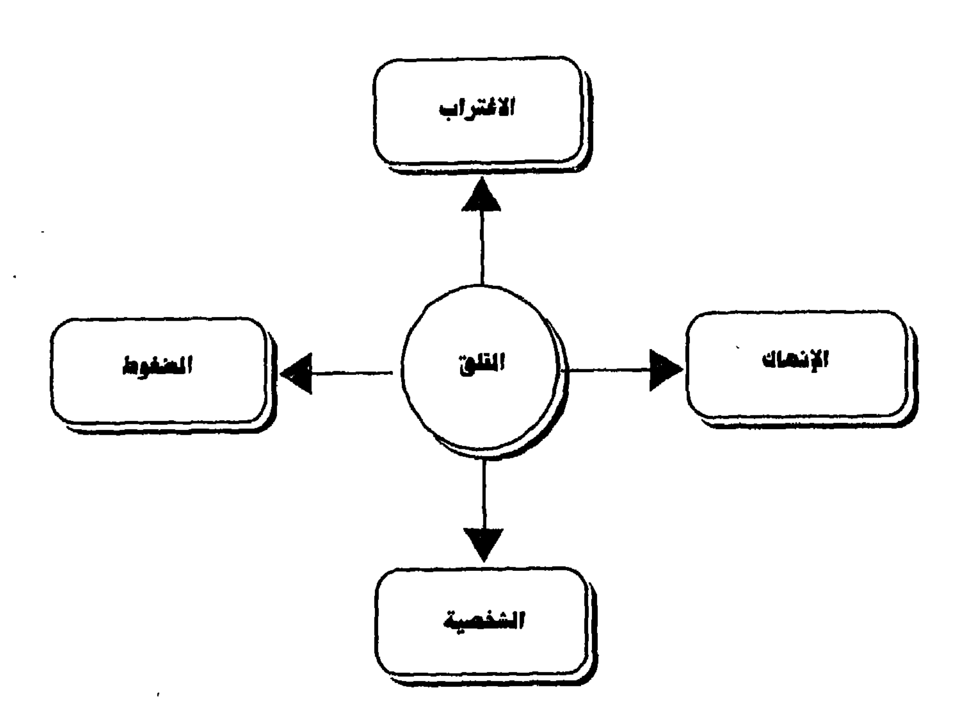
القوة الثالثة: الإنهاك النفسى

القوة الرابعة: الاغتراب النفسى





إن تحديد القـوى الأربعة التى تؤثر وتتـأثر بالقلق هى تصور جـديد يبين إلى أى مدى يمكن أن تفيـد فى فهم القلق بوصفه قضـية هامة تشغل بال الإنسان المعـاصر مثل قضايا البيـئة والتلوث والتعليم والصحة، ويمكن رصد القلق والقوى الأربعـة كما يتضح فى الشكل (١٠).



شكل (١٠) القلق وعلاقته بالقوي الأربعة.

عند تحليل الشكل السابق يتضح أنه يتكون من:

القـوة الأولى: الضغوط وكيف تؤثر على القلق، وفى هذه الحـالة يمكن اعتبار الضغوط هى مجموعة المثيرات الداخلية أو الخارجية لدى الفرد.

القـوة الثانية: الشخصية وهى عبارة عن الصفات التى هى جزء من القلق. وهى تتفاعل مع القلق.

القـوة الثالثة: الإنهاك وهو عبارة عن الاستجابة للمثير الذى يمثله القلق.

القوة الرابعة: الاغتراب وهو حالة تحدث نتيجة وجود القلق.

القوة الأولى: الضغوط Stress

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وقد نشأت فكرة الإجهاد فى علم وظائف الأعضاء للدلالة على استجابة جسدية غير محددة لأى تأثير غير مقبول، وفيما بعد استخدم مفهوم الإجهاد لوصف حالات فردية فى ظروف صعبة على المستويات الوظيفية العضوية، والنفسية، والسلوكية، وتصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقا لعامل الإجهاد وأثره إلى: إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات، وإجهاد انفعالى. ويحدث الإجهاد الناتج عن كثرة المعلومات فى المواقف التى تتضمن كما زائدا من المشكلة، أو يكون بطيئا فى اتخاذ قرارات صحيحة، بينما تكون مسئوليته عن النتائج كبيرة، ويظهر الإجهاد.

يعد الضغط عنصرا مجددا للطاقة الإنسانية، وبدون الضغط تصبح الحياة بدون معنى. فالفرد القادر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستثارة التى تسببها الضغوط، فإن الضغوط تكون مقبولة ومفيدة. ويحدد «ماك لين» متغيرين أساسيين يؤديان بالعمل إلى تجاوز حدود الاحتمال، وبالتالى إلى ضغوط نفسية مرتبطة بالعمل، وهما: العبء الكمى وهو زيادة حجم العمل المطلوب إنجازه، والعبء الكيفى وهو أن العمل يتطلب مهاما صعبة فى تحقيقها، فالعاملون الذين لا يدركون بوضوح المهام والمسئوليات الملقاة على عاتقهم يخبرون توترا ونقصا فى ثقتهم بأنفسهم (طلعت منصور، فيولا البيلاوى، ١٩٨٩، ص٥).

وتعنى الضغوط: تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التى تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداع والإحباط والحرمان والقلق.

وتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة، ورغم أن الضغوط جزء من حياتنا، إلا أن مصادرها تختلف من فرد إلى آخر. ويمكن رصد أهم مصادر الضغوط فى الجدول (٦):

جدول (٦)

مصـــادر الضغـــوط

	مصادر الضغوط	المصدر
١	ضغوطات عبء المهنة.	(طلعت منصور، فيولا الببلاوى ١٩٨٩)
٢	نقص الدافعية.	
٣	الضيق المهنى.	
٤	صعوبات إدارة الوقت.	
٥	ضغط نقص التأثير الأسرى.	(هول وليندى، ١٩٧٨)
٦	ضغط الأخطار والكوارث.	
٧	ضغط النقص والضياع الأسرى.	
٨	ضغط النبذ وعدم الاهتمام.	
٩	ضغوط التنافس.	
١٠	ضغوط العدوان.	
١١	ضغوط السيطرة والقسر والمنع.	
١٢	ضغوط العطف على الآخرين.	
١٣	ضغوط الانتماء والصداقات.	
١٤	ضغوط الخداع والدونية.	
١٥	ضغوط المشكلات التنظيمية.	(David Fontana, 1889)
١٦	ضغوط عدم كفاءة الموظفين.	
١٧	ضغوط ساعات العمل الطولية.	
١٨	ضغوط المكانة والأجر والترقية.	
١٩	ضغوط عدم الاستقرار وفقدان الأمن.	
٢٠	ضغوط غموض وصراع الدور.	
٢١	ضغوط التوقعات العالية غير الواقعية للذات.	
٢٢	ضغوط ضعف القدرة على التأثير في صنع القرار.	
٢٣	ضغوط المواجهات المتكررة مع الرؤساء.	
٢٤	ضغوط فقدان التأييد من الزملاء.	
٢٥	ضغوط العمل وضغوط الوقت.	
٢٦	ضغوط الرتابة والشعور بالملل.	
٢٧	ضغوط دفاعات في معارك غير ضرورية.	
٢٨	ضغوط تتعلق بمهام العمل.	
٢٩	ضغوط التعامل مع العملاء.	
٣٠	ضغوط تضائل فرص التدريب.	
٣١	ضغوط المسئولية المرتبطة بطبيعة العمل.	
٣٢	ضغوط عدم القدرة على تقديم المساعدة أو التصرف بفاعلية.	
٣٣	ضغوط التوحد العاطفي مع الجمهور .	
٣٤	ضغوط لأسباب عائلية.	
٣٥	ضغوط لأسباب بيئية.	

نظريات الضغوط

اختلفت النظريات التى اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التى تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية. كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها. فنظرية «سيلى» قد اختلفت عن تفسير الضغوط فى كل من نظرية «سبيلبرجر وموراى»، فقد اتخذ «سيلى» من استجابة الجسم الفسيولوچية أساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط، بينما «سبيلبرجر» اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسى أساسى للتعرف على وجود الضغط، أما «موراى» فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئى، ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا فى مسلمات الإطار النظرى لكل منها وهو ما يتضح من العرض التالى:

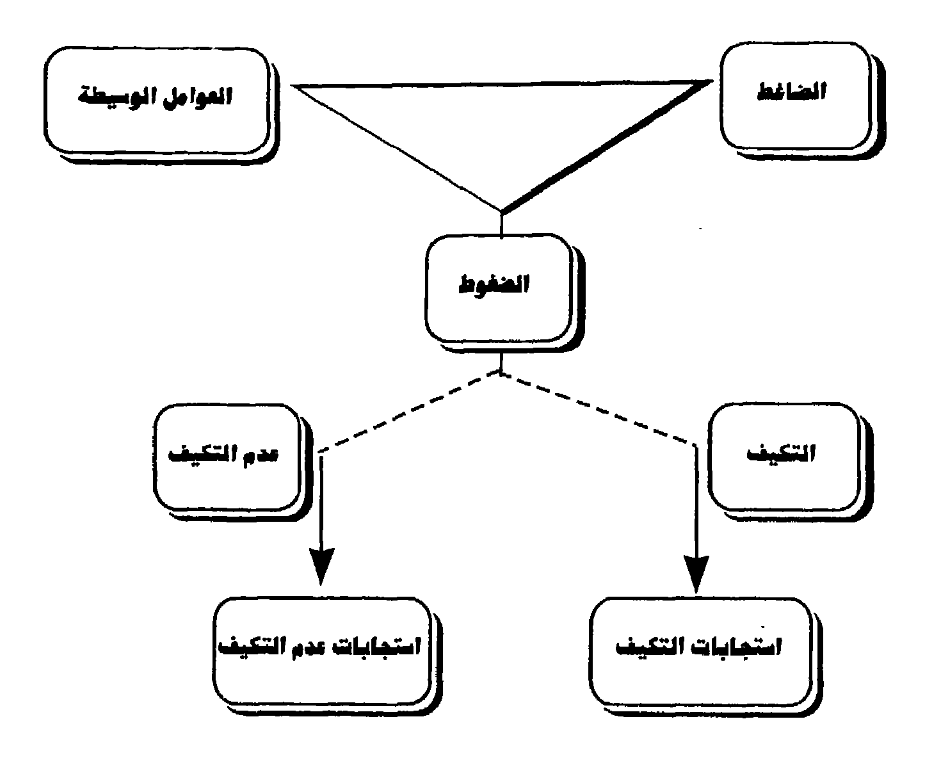
أولا: نظرية «هانزسيلى»

كان «هانز سيلى» بحكم تخصصه كطبيب -متأثرا بتفسير الضغط تفسيرا فسيولوچيا. وتنطلق نظرية «هانز سيلى» من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطا معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئى مزعج، ويعتبر «سيلى» أن أعراض الاستجابة الفسيولوچية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد «سيلى» ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط. ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهى:

١ ـ **الفزع**: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئ للضاغط Stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديدا.

٢ ـ **المقاومة**: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفى التغيرات التى ظهرت على الجسم فى المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

٣ ـ **الإجهاد**: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف، ويمكن رصد هذه النظرية فى الشكل الآتى (١١):



الشكل (١١) تخطيط عام لنظرية «سيلى»

ثانيا: نظرية «سبيلبرجر»

تعتبر نظرية «سبيلبرجر» فى القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته فى القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiety، ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابى أو المزمن وهو استعداد طبيعى أو اتجاه سلوكى يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعى أو موقفى يعتمد على الظروف الضاغطة (سبيلبرجر، ١٩٧٢). وعلى هذا الأساس يربط «سبيلبرجر» بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

وفى الإطار المرجعى للنظرية اهتم «سبيلبرجر» بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتى تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التى تساعد على تجنب تلك النواحى الضاغطة (كبت - إنكار - إسقاط) وتستدعى سلوك التجنب.

ويميز «سبيلبرجر» بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التى تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغط يشير إلى الاختلافات فى الظروف والأحوال البيئية التى تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعى، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتى لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان لنظرية «سبيلبرجر» قيمة خاصة فى فهم طبيعة القلق واستفادت منها كثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته.

ثالثا: نظرية «موراى»

يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك فى البيئة (هول وليندزى، ١٩٧٨)، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئى أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراى بين نوعين من الضغوط هما:

أ ـ **ضغط بيتا Beta Stress**: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب ـ **ضغط ألفا Alpha Stress**: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هى.

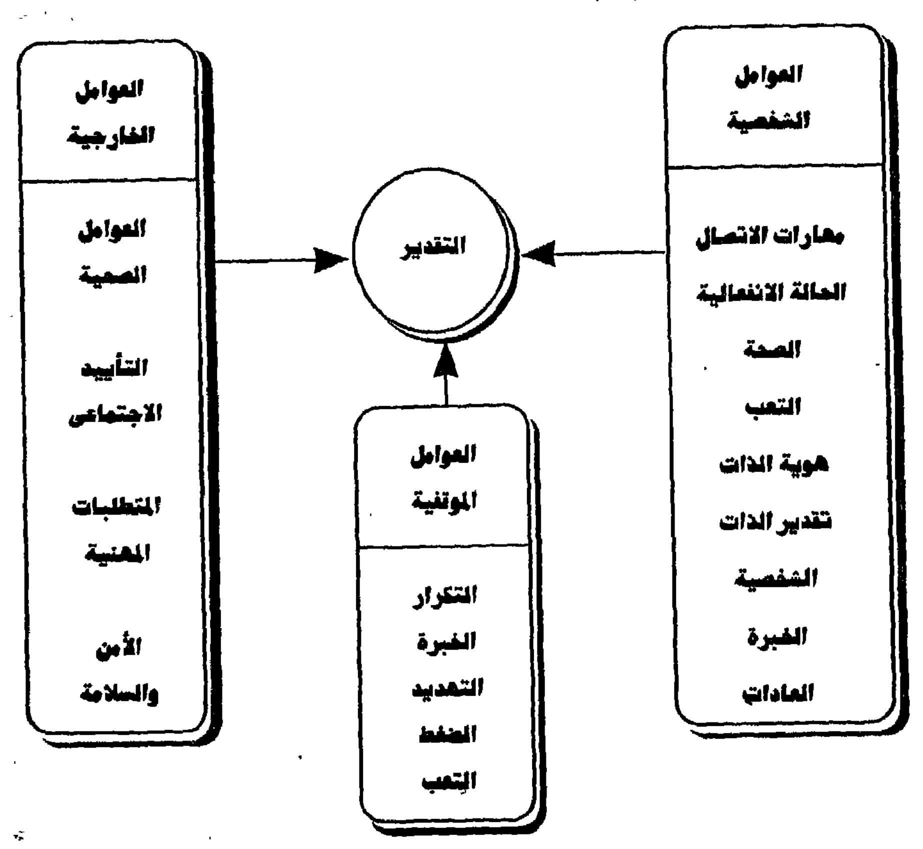
ويوضح موراى أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا (هول وليندزى، ١٩٧٨).

رابعا: نظرية التقدير المعرفى

قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus, 1970). وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسى الإدراكى، والتقدير المعرفى هو مفهوم أساسى يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفى «الضغوط» بإنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدى ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه فى مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: وهى الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هى فى حد ذاتها شئ يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: وهى التى يحدد فيها الطرق التى تصلح للتغلب على المشكلات التى تظهر فى الموقف ويمكن رصد هذه النظرية فى الشكل (١٢).

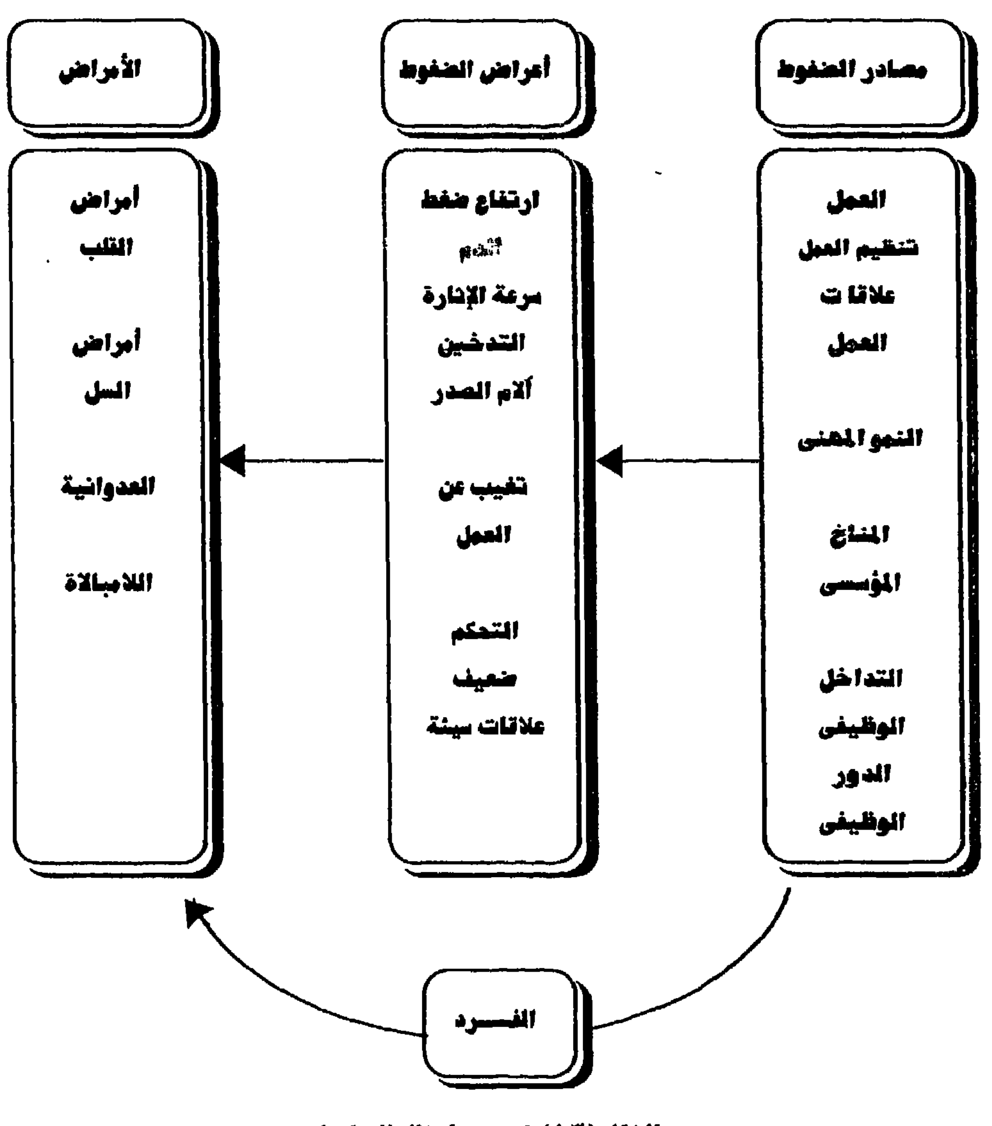


الشكل (١٢) نظرية التقدير المعرفي للضغوط

يتضح من الشكل (١٢) أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهارته فى تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمّه والحاجة التى تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعى ومتطلبات الوظيفة.

نموذج مارشال:

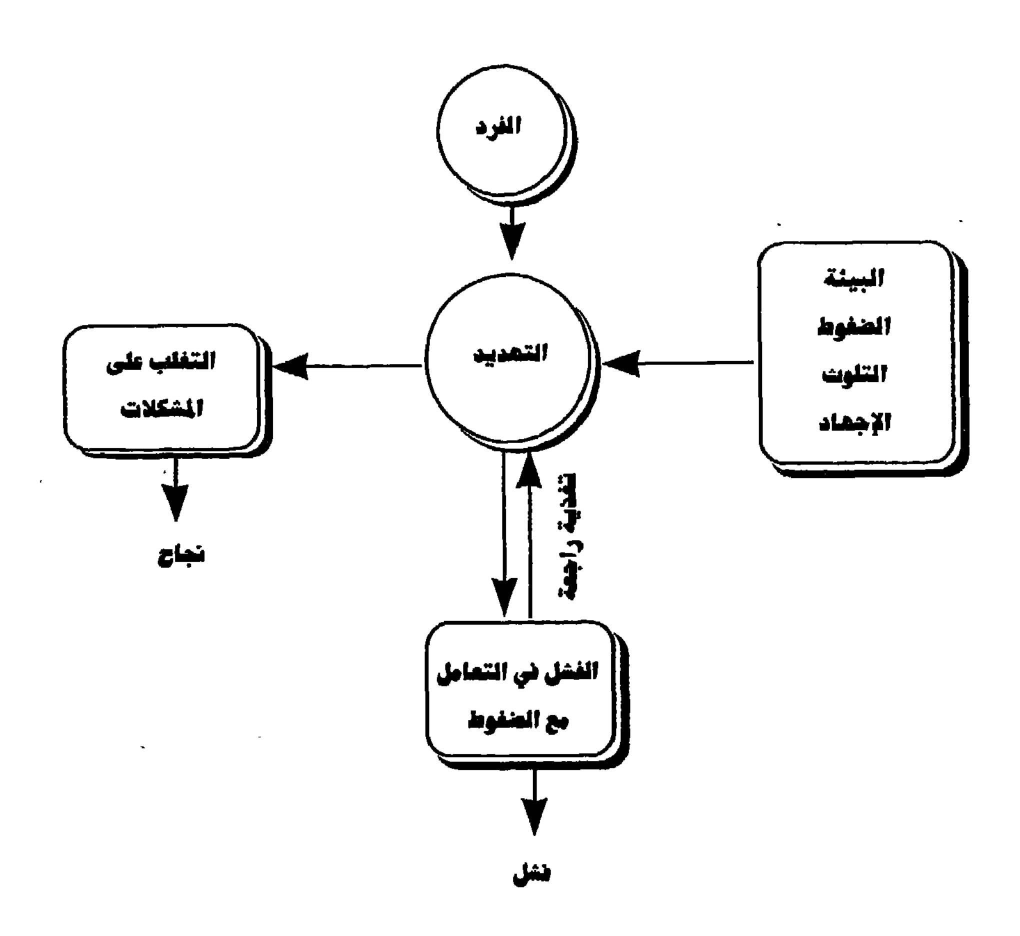
وفى هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط فى العمل، والأعراض التى تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهى أعراض خاصة بالفرد تؤدى به فى النهاية إلى أمـراض القلب، وأعراض خاصـة بالمؤسسة تؤدى إلى العـدوانية وتكرار الحوادث، ويمكن رصد نموذج مارشال فى الشكل (١٣).



الشكل (١٣) نموذج مارشال للضغوط

رابعا: نموذج «كوبر»

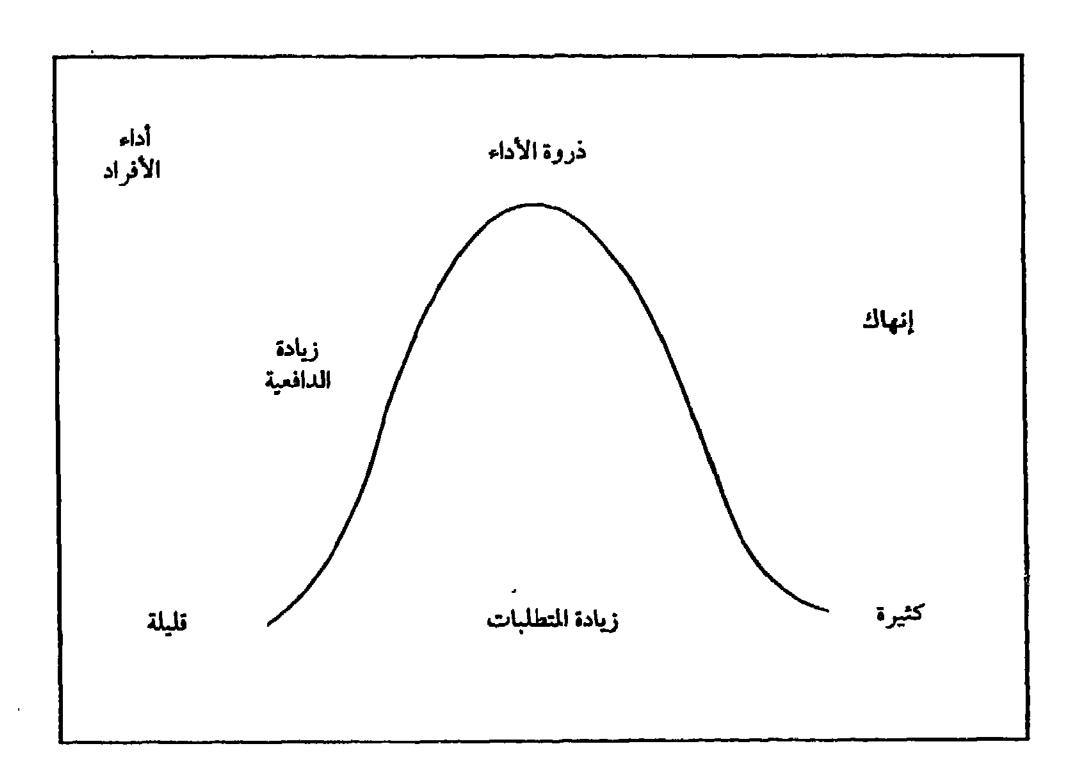
يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر «كوبر» أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا لـلضغوط مما يؤدى إلى وجود تهـديد لحاجة من حاجـات الفرد أو يشكل خطرا يهـدد الفرد وأهدافـه فى الحـياة فـيـشعـر بحـالة الضغط، ويحـاول اسـتخـدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإذا لم ينجح فى التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنهـا تؤدى إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدى إلى زيادة القلق والاكتـئاب، وانخفاض تقدير الذات. ويمكن رصد نموذج «كوبر» فى الشكل (١٤).



الشكل (١٤) نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط

خامسا: نموذج «هب»

لقد اهتم «هب» Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفى هذه النظرية أكد «هب» أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدى إلى الملل حيث إن الزيادة فى المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدى إلى مستوى عال من القلق، وبالتالى تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدى الزيادة المستمرة فى المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة فى الأداء ككل، وبالتالى تؤدى إلى الإنهاك النفسى وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء، ويمكن رصد نموذج «هب» فى الشكل (١٥).



الشكل (١٥) نموذج «هب» فى الضغوط

يتضح من النماذج السابقة أن إدراك الفرد للضغوط يتأثر بعدة عوامل منها:

١ ـ متغيرات الشخصية: وتتمثل فى قدرات الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة (المهنة - الأسرة) ومهارات التعامل مع المواقف وحاجات الفرد وسماته الشخصية وخبراته الماضية والحالة الانفعالية للفرد.

٢ ـ متغيرات بيئة العمل: وتتمثل فى زيادة أعباء العمل، صراع وغموض الدور، عدم الرضا الوظيفى، العلاقات الإنسانية داخل البيئة، بيئة العمل الطبيعية والنواحى الاجتماعية والاقتصادية، التغاير الاجتماعى من الزملاء والرؤساء.

٣ ـ متغيرات الموقف الضاغط: وتتمثل فى شدة الموقف وحداثته ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهمية هذه الحاجات.

تذكر: عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، وإذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل القلق والتوتر والإحباط وسرعة الإثارة، والأعراض الجسمية كالصداع وفقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب وانخفاض أداء الفرد، وصعوبة اتخاذ القرارات والعدوانية والتغيب المستمر عن العمل.

خطوات بلوغ ذروة الأداء

كى يمكن الوصــول إلى قمة وذروة الأداء يجــب أن تتعلم أن تكتـسب المهارات الآتية:

١ ـ الاسترخاء والتأمل.

٢ ـ تنظيم الضغوط والتوتر.

٣ ـ التحكم فى التفكير الإيجابى.

٤ ـ تنظيم التنفس.

٥ ـ التمرين الذهنى.

٦ ـ التركيز.

٧ ـ التحكم الذاتى.

أولا: الاسترخاء والتأمل.

يمكن أن نقول أن التوتر سمة العصر مما ينعكس ذلك على أدائنا العلمى والمهنى. وإذا كان التوتر يصيب الأشخاص فى مـختلف المهن ويهاجم الرجال والنساء ورغم ذلك فإن قلة تصمد أمام هذا التوتر، والقلة هى التى تعلمت الاسترخاء والتأمل.

إن تعلم السيطرة على الضغوط لا يتم فى لحـظة ولكنها تحتاج إلى تدريب منتظم على الاسترخــاء وممارسته بأسلوب علمى. وأن أهداف السيطرة على التـوتر تتضمن أن يتـعلم الشخــص أن يتحـول من حـالة القلق التى تميـز الحيـاة المعـاصرة إلى حـالة من الاسترخاء الملحوظ خلال بضع دقائق ثم يكرر ذلك مرة بعد مرة حتى يصبح الاسترخاء معتادا.

ويساعد الاسترخاء على تقليل بعض أنماط الألم والمعـاناة، كما يقلل من استجابة الشخص للمنبهات المروعة كالضجيج المباغت.

ثانيا: تنظيم الضغوط والتوتر

إن مواجـهة الضـغوط لمنعهـا هى أفضل وسـيلة لإدارة الأعمـال فى وجود هذه الضغوط؛ ولذلك يجب مواجهة هذه الضغوط والتحكم فيها وذلك من خلال:

١ ـ تحديد الأولويات.

٢ ـ تنظيم إدارة الوقت.

٣ - المرونة فى التعامل مع الجمهور ومع الغير.

٤ - ضرورة مواجهة المشاكل.

٥ - وضع برامج زمنية لحل المشكلات.

٦ - السعى إلى الاجتهاد وليس الكلام.

ويمكن رصد أهم الأساليب المستخدمة فى التخلص من ضغوط العمل شكل(١٦)

الأساليب المتبعة فى التخلص من الضغوط

أساليب مهنية
- ١ - القدرة على تحديد الأولويات.
- ٢ - تنظيم الوقت.
- ٣ - المرونة فى التعامل مع الغير.
- ٤ - ضرورة مواجهة المشاكل.
- ٥ - وضع برامج زمنية لحل المشكلات.
- ٦ - القدرة على قول «لا».
- ٧ - السعى إلى الاجتهاد وليس إلى الكمال.

أساليب رياضية
- ١ - ممارسة الرياضة.
- ٢ - التنفس العميق.
- ٣ - الاسترخاء والاستجمام.
- ٤ - الهوايات.

أساليب أخرى
- ١ - الصلاة.
- ٢ - القراءة.
- ٣ - مشاهدة التليفزيون.
- ٤ - الاستماع إلى الموسيقا.
- ٥ - التحدث مع الغير.

شكل (١٦) الأساليب المستخدمة فى مجال التخلص من ضغوط العمل



ثالثا: التحكم فى التفكير الإيجابى

يلعب التفكير الإيجـابى دورا هاما لبلوغ ذروة الأداء. والتفكير الإيجـابى يحتوى على العديد من أنماط التفكير مثل التفكير العلمى، والتفكير الإبداعى، والتفكير الناقد، والتفكير الاستقرائى، والتفكير الاستنتاجى، والذكاء الإستراتيجى.

١ ـ التفكير العلمى:

يعتبـر التفكير العلمى مهارة مـثل باقى المهارات العقلية التى يمكن اكتـسابها عن طريق التـعلم والتـدريب والممارسـة وأنه يمكن تنمـيته، وقـد ظهـر مفـهـوم التنميـة السيكولوچية كمفهوم حديث، ويقصد بمفـهوم التنمية السيكولوچية تنمية إمكانيات الفرد العقلية والانفـعالية والاجتمـاعية بما يساعده على فـهم ذاته وفهم بيئته وبالتـالى يساعده على تحقيق أهدافه والاستفادة من إمكانياته.

خطوات تنمية مهارة التفكير العلمى:

الخـطـوة الأولـى: أول خطوة يقوم بهـا الفرد هى اختيـار وتحديد المشكلة، وأن أفضل طريقة لتوجـيه اهتمام الآخرين نحو المشكلة نفسـها هى أن نحدثهم عنها ونطلب منهم إبداء الآراء بشـأن هذه المشـكلة، ومن الأفـضل توجـيـه الأسئـلة بدلا من إعطاء الإجابات الصحيحة. دعهم يتعلمون من المشكلة ذاتها، إن أسئلة حل المشكلة تعتبر أهم أداة فى إعادة صياغة المشكلة .

الخطوة الثانيـة- صياغـة إعادة المشكلة: وتعنى صياغـة المشكلة تحديد المشكلة تحديدا دقيقا، ويجب على الفرد أن يستخدم المحكات التالية فى صياغة المشكلة:

أ ـ تحديد الموضوع الرئيسى الذى وقع عليه اختيار المشكلة.

ب ـ تحديد النقاط الرئيسية والفرعية التى تشتمل عليها المشكلة.

جـ ـ تحديد العـوامل الرئيسـية التى دفعـت الفرد إلى اختـيار المشكلة ومـا يرجو تحقيقه من فوائد نظرية وعملية.

الخطوة الثالثة- التصميم التجريبى وصياغة الفروض : من المشاهدات الذكية الفرد عندما يصل إلى مرحلة المراهقة يتحـول تفكيره من التفكير المادى المحسوس إلى فكير المجرد، بل يستطيع الفرد أن يتـجاوز الواقع ويكون قادرا على صياغة الفروض،



وهذا التصور المنطقى يجعلنا نبدأ فى تعليم الأفراد عملية صياغة الأسئلة وصياغة الفروض وتنمية الوعى بالتفكير المجرد، وتشمل هذه الخطوة التدريب على الآتى:

أ ـ **التصميم التجريبى**: ويقصد به ترتيب الظروف لتجميع المعلومات الوثيقة الصلة بالموضوع وتحليلها مع مراعاة الوقت فى حل المشكلات.

ب ـ الفرض: هل حل مقترح يحتاج إلى اختبار البدائل وبالتالى يمكن أن يتعزز اتخاذ القرار.

الخطوة الرابعة- عمل السيناريو: تأتى هذه الخطوة من خلال وضع سيناريو لتصوير الحلول المقترحة بحيث تقود إلى وضع تصورات تنبؤية واستنباطات لمشكلات تماثل المشكلة الأصلية. ثم القيام بإجراء بروفة وأن الاستعداد يصبح أسهل لو أنك ناقشته مع شخص آخر.

فالآخرون قد يضيفون أسعارا أخرى، أو يضطرونك لتناول نقاط صعبة كنت تحاول تجنبها، أو يمنحونك نوعا من الدعم المعنوى.

٢ ـ التفكير الإبداعى:

يرى «سيمبسون ١٩٢٢» أن الإبداع عبارة عن المبادأة التى يبديها الفرد فى قدرته على التخلص من السياق العادى للتفكير واتباع نمط جديد فى التفكير. ويرى «جليفورد ١٩٥٦» أن الإبداع يتضمن عدة سمات عقلية أهمها العلاقة والمرونة والأصالة. ويعرف «روجرز ١٩٥٤» الإبداع بأنه ظهور لإنتاج جديد نابع من التفاعل بين الفرد والخبرة.

وترى «إيلين برس ١٩٦٠» أن الإبداع هو قدرة الفرد على تجنب الروتين العادى والطرق التقليدية فى التفكير مع إنتاج أصيل وجديد يمكن تنفيذه وتحقيقه، ويعرف «تورانس ١٩٧٢» الإبداع بأنه عملية إدراك البحث عن دلائل ومؤشرات ووضع الفروض لملء الثغرات، واختبار الفروض والربط بين النتائج وإجراء التعديلات وإعادة اختبار الفروض ثم نشر النتائج وتبادلها، ورغم ذلك فإن الإبداع يمكن أن يتأثر بالعوامل الآتية:

أ ـ إن عملية الإبداع يمكن تحجيمها باستخدام الضغوط الاجتماعية التى تتمثل فى الطاعة والامتثال، فمن الصعب أن تعبر عن أفكار تخيلية فى غرفة مليئة بالأفراد الواقعيين، ومن الصعب أن تشكك فى إحدى المعتقدات فى غرفة مليئة بالمؤمنين الحقيقيين بهذه المعتقدات.



ب ـ إن الإصرار على أن يعمل كل فـرد بطريقة عقلية منطقيـة تحبط قدراتنا على التعـرف بطريقة خـلاقة، فـالإبداع مرتبط تمامـا بكيف نفكر، مثلمـا يرتبط باهتمامنا للفكرة التى نقدمها اليوم بحيث تكون متفقة مع ما قلناه بالأمس.

جـ ـ يبدو الإبداع وكـأنه متزامن مع المحـاولة الجدية وعادة تأتى الأفكار الخـلاقة عندما يكون الشخص مشتركا مع الآخرين فى عمل أو أثناء تفكيره فى أشياء أخرى.

د ـ يتعـذر الإبداع عن طريق الخبـرة والمعرفة الواسـعة العمـيقـة، فالناس الذين يعرفون الكثير عن أشـياء كثيرة عندهم القدرة على أن يضعوا مـعا تركيبات جديدة مـن الأفكار أكثر مـا يستطيـعه الناس الذين لـيست عندهم مـعارف يجمعونها بعضها مع البعض الآخر.

هـ ـ الإبداع ذو صلة بالبيئة المحيطة بالفـرد، فمن السهل أن يوجد شئ جديد لم يسبق له مثـيل ما دام غير مقيـد بقواعد لوجوده فى بيئـة الفرد المحيطة به، فالإبداع يجب أن يخلق الجديد ولكن يـجب أن يضيف إلى الفكر الإنسانى ويكون ذا نفعية للفرد.

وتذكر ما يلى:

كل فـرد منا يمتلك قـدرا من الإبداع قد يكون فـى قدرة واحـدة أو أكثـر، وقد يمتلك الفرد القدرة على إعادة التنظيم، الطلاقة، المرونة، الأصالة.

٣ ـ التفكير الناقد:

يعد التفكير الناقد من العمليات المعرفـية العليا، حيث وصفها كل من «جليفورد» و«بلوم» بأنها تقع فى قمـة التصورات النظرية للبناء العقلى، وبالتالى فإن الـتفكير الناقد يساعد الفـرد على تقييم الأداء، ويتمثل التـفكير الناقد فى قدرة الفـرد على التحقق من الافتراضات والبدائل وذلك باستخدام أساليب من المنطق العقلانى وصولا للحقائق.

ويعـرف التفكيـر الناقـد بأنه التـفكير الذى يـقوم على أسـاس التـقويم الدقـيق للمقـدمات، وللبرهان حتى نصل إلى النـتائج مع العلم أن كل هذه العوامل لهـا علاقة بالموقف. ويعـرف «بيرتون وكـمبـال» التفكيـر بأنه التفـكير التـأملى الذى يوصلنا إلى الاستنتـاج الصحيح الذى يؤدى بنا إلى التـوصل إلى حل المشكلة. ويعرف «نوفـاك»

التفكير الناقد بأنه منهج فى التفكير يتميز بالحذر فى الاستنتاج، ويقوم هذا المنهج على الأدلة المناسبة ويرفض الخرافات ويقيد علاقات المسبب والنتيجة ويقر بأن النتائج لابد وأن تتغير فى ضوء الأدلة والبراهين الجديدة.

خطوات تنمية التفكير الناقد:

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

تبدأ هذه الخطوة بتحديد المشكلة التى توضح التغيرات التى يسعى الأفراد التى يقومون بالتقديم إلى تحقيقها، ويجب أن تكون المشكلات محدودة وأن تصاغ بطريقة إجرائية واضحة، أو تعاد بصياغة جديدة غير مألوفة بحيث يمكن قياسها بطريقة كمية.

الخطوة الثانية: معرفة الاقتراحات

يجب تحديد الاقتراحات فى ضوء الآراء والأدلة التى تم مناقشتها أثناء تحديد المشكلة بشرط أن تتسم الاقتراحات بالمنطقية والعقلانية وترتبط بمجموعة من المحكات التى يحددها فريق العمل وهى تأخذ مستويين هما:

أ ـ المحكات الداخلية: وهى تتمثل فى الدقة المنطقية والاتساق الداخلى.

ب ـ المحكات الخارجية: وهى تتمثل فى محك الاتفاق والتجريب.

الخطوة الثالثة: التفسير

يستخدم الأفراد عملية التفسير المنطقى العقلانى فى تحليل وفهم جزئيات الهدف بحيث يقوم إلى الحل، ويمكن استخدام البدائل لتفسير التناقضات مع وضع تصورات تقود إلى الحل ويتطلب التفسير التعرف على المعلومات المعطاة المرتبطة بالعوامل التى تتعلق بالهدف والمشكلة.

الخطوة الرابعة: التقويم والتنبؤ

تحاول هذه الخطوة التنبؤ بالنتائج الإيجابية والسلبية كذلك يستخدم الأفراد فى هذه الخطوة تقويم المناقشات وإصدار مجموعة من الأحكام على البدائل المستخلصة فى ضوء المحكات الآتية:



- الدقة .　　　　- التكلفة .

- الوقت .　　　　- الآراء .

- العائد .　　　　- الكفاءة .

الخطوة الخامسة: الاستنباط والاستنتاج

يحاول الأفراد التوصل إلى النتائج من خلال المناقشات التى تقود إلى تعميمات فى تقويم موضوعات متشابهة للمشكلات التى قام بها فريق العمل، ويتم التعميم من خلال عمليتى الاستنباط والاستنتاج، ويعرف الاستنباط بأنه القدرة على التمييز بين درجة احتمال صحة أو خطأ النتيجة التى توصل إليها الفرد أو فريق العمل تبعا لدرجة ارتباطها بوقائع معينة تعطى لهم مع ذكر الأسباب.

الخطوة السادسة: بناء السيناريو

فى هذه الخطوة يحاول الأفراد بناء تصورات تساعدهم على تقديم الحل المناسب من خلال البدائل فى ضوء المحكات التى توصل إليها فريق المقومين (فاروق عثمان، ١٩٩٨).



مقياس التفكير الإستقرائي

يوجد أمامك عدة عبارات، أمام كل عبارة ثلاثة اختيارات، اختر استجابة واحدة وضع أمامها علامة (√).

كما أنه لاتوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ويجب أن تكون الإجابة صادقة بالنسبة لك.

	العبارة	عادة (٣)	أحيانا (٢)	نادرا (١)
١	أستطيع فهم المشكلة بعد مراجعة كافة معطياتها وعواملها.			
٢	أقوم بتحليل المشكلات بطرق متنوعة قبل الوصول لحلولها.			
٣	أستطيع تقديم البدائل بخصوص أى مشكلة تعترضنى.			
٤	أتفحص جميع جوانب المشكلة قبل الوصول إلى حلول لها.			
٥	أتمهل فى قيامى بالمسئوليات المطلوبة حتى أنجزها بدرجة عالية من الدقة.			
٦	أتوصل عادة لقراراتى بعد دراسة جادة متأنية لكافة جوانب المشكلة.			
٧	أفضل معرفة الكثير عن المشكلات التى أنا بصدد حلها.			
٨	أستخدم الخبرات والمعارف المحسوسة لتعلم نظريتها المجردة.			

٨ ١٠ ١٢ ١٤ ١٦ ١٨ ٢٠ ٢٢ ٢٤

استقراء منخفض — استقراء متوسط — استقراء مرتفع

مقياس التفكير الإستنتاجى

يوجد أمامك عدة عبارات، أمام كل عبارة ثلاثة اختيارات، اختر استجابة واحدة وضع علامة (√). كما أنه لا توجد إجابة صواب وأخرى خطأ. ويجب أن تكون الإجابة صادقة بالنسبة لك.

	العبارة	عادة (٣)	أحيانا (٢)	نادرا (١)
١	أستعمل البرهنة المنطقية أثناء مناقشة المشكلات.			
٢	يسهل على التعامل مع المفاهيم والمسائل الرياضية.			
٣	أفضل المنطق فى تعاملى مع حل المشكلات.			
٤	أرتاح عند التعامل مع الأحكام المنطقية العقلانية.			
٥	عند حل المشكلات أستخدم المبادئ والعموميات ثم أنتقل إلى التفاصيل.			
٦	أكتفى فى الغالب بتناول المفاهيم العامة لإدراك تفاصيلها فيما بعد.			
٧	أتعلم أكثر عند عرض القاعدة العامة ثم الانتقال إلى التفاصيل.			
٨	أفضل الإيجاز والشمول عند تعاملى مع المشكلات.			

٨	١٠	١٢	١٤	١٦	١٨	٢٠	٢٢	٢٤
استنتاج منخفض			استنتاج متوسط			استنتاج مرتفع		

مقياس الذكاء الإستراتيجي

يعتبر الذكاء الإستراتيجي من المفاهيم الحديثة نسبيا التى قدمها علم النفس. وأن تقدير معامل الذكاء الإستراتيجي يتوقف على نقطة تركيز إستراتيجية حل المشكلات.

ولقياس الذكاء الإستراتيجي يمكن الإجابة على الأسئلة بـ «نعم» أو «لا».

«نعم» تعطى درجتان، أما «لا» فتعطى درجة واحدة.

	العبارة	نعم	لا
١	هل حددت ماذا تريد أن تئول إليه حل المشكلة.		
٢	هل تعرف حقائق إستراتيجية حل المشكلات.		
٣	هل ترغب أن يعمل فريق العمل فى نفس الاتجاه الذى تفكر فيه.		
٤	هل إستراتيجيتك واضحة فى حل المشكلات.		
٥	هل تطبق ما تنص عليه إستراتيجيتك أثناء حل المشكلات.		
٦	هل تستخدم الاقتراحات التى تضعها فى صياغة إستراتيجيتك.		
٧	هل الإستراتيجيات التى تستخدمها فى حل المشكلات تساعد فريق العمل.		
٨	هل تراجع الأداء الكلى عند حل المشكلات.		
٩	هل يتوفر لفريق العمل إستراتيجيات محددة.		
١٠	هل تحدد إستراتيجيتك المستقبلية بوضوح.		

١٠ ١١ ١٢ ١٣	١٤ ١٥ ١٦	١٧ ١٨ ١٩ ٢٠
ذكاء إستراتيجى منخفض	ذكاء إستراتيجى متوسط	ذكاء إستراتيجى مرتفع

رابعا: تنظيم التنفس

من المهام الأساسية للوصول إلى قمة الأداء هو أن نعمل على تنظيم التنفس. ويأتى ذلك من خلال التدريب على تنظيم التنفس بحيث يكون الفرد وصل إلى أكبر اتساع فى الرئتين. ويساعد هذا الهواء على إعطاء الفرد الطاقة والقدرة على تحمل الضغوط أثناء العمل. إن تنظيم التنفس يجب أن نتعلم كيف نمارسه يوميا نصف ساعة.

خامسا: التمرين الذهنى

يلعب العقل دورا كبيرا فى التحكم فى الضغوط. فالفرد الذى تعلم أن يتحكم فى عقله قادر على التحكم فى الضغوط التى يتعرض لها وتوفير الطاقة النفسية. فالفرد المريض بالقلق يمكن أن يشفى إذا تدرب على الاسترخاء العام وأن يتعلم أن يرخى التوترات المسببة فى النشاط الذهنى للقلق. وكذلك يتعلم أن يعبر عن أحاسيسه بدقة وهذا يأتى عن طريق الأساليب التى تستخدم فى العديد من المشكلات المرتبطة بالقلق والضغوطات.

سادسا: التركيز

لا يأتى النجاح صدفة ولا يتحقق الإنجاز والتفوق إلا من خلال التركيز، فالتركيز يعنى حشد الطاقة النفسية فى بؤرة خفيفة تساعد الفرد أن يصل إلى قمة الأداء، والذين يفشلون فى التركيز يفقدون القدرة للوصول إلى قمة الأداء. تعلم وأنت بصدد القيام بعمل معين ألا تنشغل فى أى شىء آخر بل ضع نقطة تركز فيها انفعالاتك وعواطفك وتفكيرك وسوف تحقق ما تريده من إنجاز.

سابعا: التحكم الذاتى

يلعب التحكم الذاتى دورا هاما فى الوصول إلى ذروة الأداء، ويستند التحكم الذاتى على مبدأين أساسيين هما :

١ - أن كل فرد له طريقته فى الأداء والتعلم من خلال عملية التدعيم.

٢- يمتلك الإنسان جهازا عصبيا هو فى الوقت نفسه جهاز للضبط والتحكم الذاتى للسلوك ومن أبرز خصائص الجهاز الإنسانى ما يلى :

أ - أنه قادر على أن يبعث فى نفسه الاستثارة وأن يوجه حركاته بطريقة آلية ذاتية.

ب- يستطيع أن يعدل من حركاته حتى يصل إلى الهدف.

جـ- يستخدم التغذية الراجعة لإعادة توجيه السلوك.

ويعرف التحكم الذاتى بأنه «تلك العمليات التى يمكن للفرد من خلالها أن يغير أو يعدل من احتمال ظهور استجابات أثناء الغياب النسبى للتدعيم الخارجى للاستجابات.

ويعمل التحكم الذاتى من خلال ثلاث عمليات أساسية وهى :

* رؤية الذات Self-Monitoring

وهى عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التى يظهر بها سلوكه أمام الآخرين كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين. ويمكن أن تحدد الطريقة التى يمكن للفرد أن يعدل بها سلوكه اللفظى وغير اللفظى حتى يصبح على مستوى أعلى من التكيف مع الآخرين وإظهار انطباع أفضل لسلوكه أمامهم.

وتتطلب رؤية الذات أن يجرى ملاحظات لسلوكياته والمواقف التى تظهر فيها والأسباب التى تؤدى إلى السلوكيات، كذلك يتطلب منه ملاحظة النتائج المترتبة على سلوكه، وملاحظة الأحداث الخارجية التى تأخذ صورة تقبل الذات. ولا تتطلب رؤية الذات الإدراك الحسى السلبى للأحداث بل تتطلب أيضا وجود انتباه موجه تجاه أنواع محدودة من الأحداث ومدى قابليته لضبط هذه الأحداث.

* تقييم الذات Self - Evaluation

وهى عملية تعتمد على قيام الفرد بالمقارنة بين سلوكه فى موقف معين والمحك الداخلى الذى يرتضيه الفرد لهذا السلوك. ويشتق هذا المحك من خلال مجموعة من المعايير الخارجية المفروضة أو من خلال إجبار الذات على استخدام معايير معينة تكون حازمة أو صارمة أو أقل من ذلك، وقد تكون المعايير واقعية أو غير واقعية وبالتالى فإن الأفراد يختلفون فيما بينهم فى تقييم الذات. وبالتالى فإن الأفراد الذين يحصلون على مراتب عالية فى التفوق والإنجاز لديهم مستويات صارمة فى تقييم الذات.

* تدعيم الذات Self Reinforcement

وهى عملية لاحقة للتدعيم الخارجى وفى أحيان أخرى يصبح بديلا له إذ إن تنظيم مكافأة أو عقاب الذات سواء كان ذلك بصورة علنية أو سرية والتى يقدمها الفرد لذاته. ويمكن اعتباره الميكانزم الأساسى فى التحكم الذاتى.

العزو وعلاقته بالضغوط :

شهدت الحقبة الأخيرة من القرن العشرين قدرا متزايدا من الأبحاث التى تناولت مفهوم السببية، وتركزت الأبحاث حول الأسباب المدركة لسلوك الفرد وسلوك الآخرين

لبناء درجة من التوقع لهـذا السلوك، ويطلق على السببية مـصطلح العزو. وتهتم نظرية العزو بما يستطيع الفرد أن يدركه من أسباب ينسب إليها الفعل والسلوك، ولا تبحث هذه النظرية عن القوى الداخلية أو الذاتية أو الأسباب المسئولة عن حدوث ذلك السلوك. بل تعطى هذه النظرية أهمية للأسباب التى ينسب العزو بـها سلوكه إلى محكات خارجية، فالتعزيز الداخلى يعتبر مؤشرا لحدوث السلوك وليس سببا له.

وتؤكد نظرية العزو على دور المعرفة والتى تشير إلى جميع العمليات النفسية التى بواسطتها يتـحول المدخل الحسى بحيث يطور ويختـصر ويختزن لدى الفـرد فى تنظيمه المعرفى، وتتضمن العمليات المعرفية كلا من الإدراك والتذكر والتخزين والتفكير. فالعزو يتسم بالمنطقية والعقلانية فى تفسير السلوك.

وتنطلق نظرية العزو من المسلمة التى ترى أن الأفراد يجاهدون لشرح وفهم والتنبؤ بالسلوك المتـوقع. وتسـتلزم هذه العمليـة قـدرا من تدفق المعلومـات عن السلوك المراد تفسيره، كذلك معـرفة نسبية الفاعل للسلوك أو البيئة أو كليهـما معا؛ لذلك فإن نظرية العزو تؤكد عـلى أن المعرفة ليست فقـط مركزا للعمليـة النسبية ولكن أيضـا كمؤثر فى السلوك (Perlman, 1983, 251).

نظريات تفسير العزو

نظرية (هيدر Heiderm, 1958):

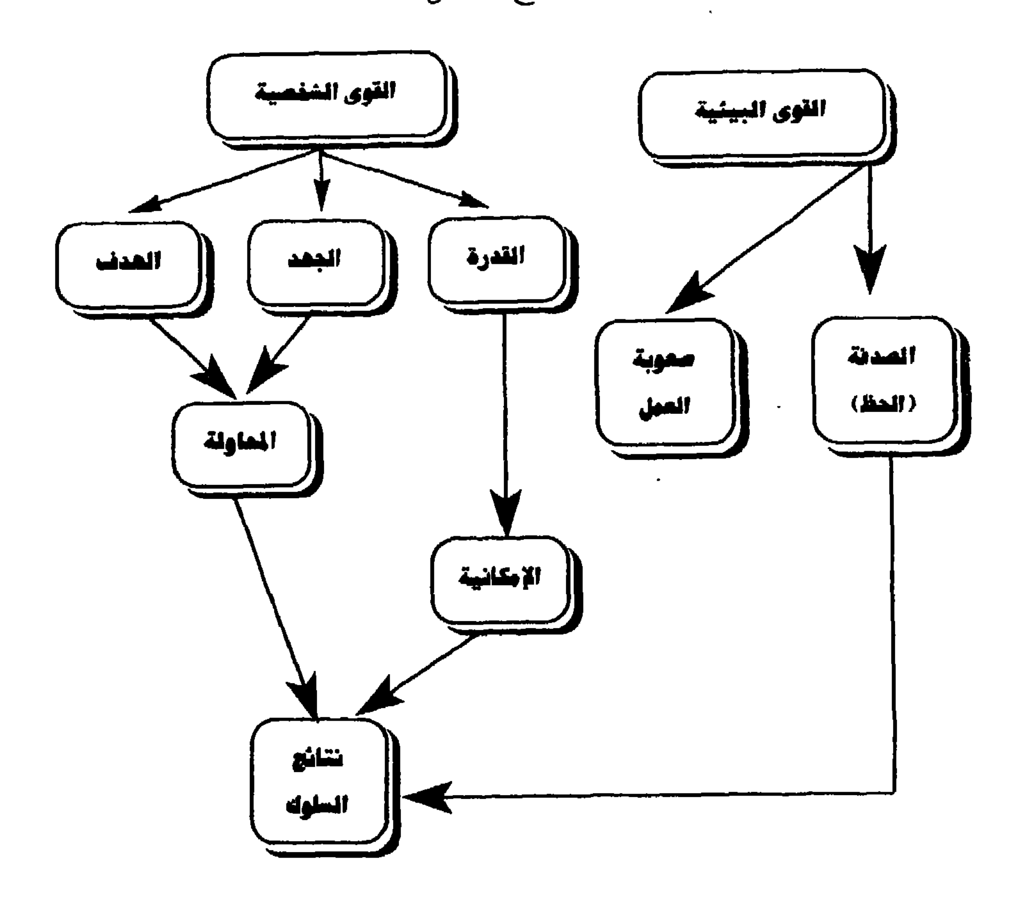
يعتبر «هيدر» مؤسس نظرية العـزو. وقدم «هيدر» نظريته من خلال تحليل فلسفى للمشكلات النسبـية، وانصب اهتمامه على دراسـة سيكولوچية الحواس العامة كـمصدر للمعـرفة التى يسـتخدمها الأفـراد فى علاقاتهم اليـومية مع الآخـرين، وينطلق هير من خلال مسلمتين هما:

الأولـى: أن الأفراد يستخدمون مبـادئ التشابه فى إدراك الآخرين والموضوعات المادية.

الثانـية: أن الأفراد يكافحون للتنبؤ بما يحيط بهم من موضوعات تتسم بقدر من الثبات والـقدرة على التنبؤ بالسلوك فى بيئـته الداخلية أو الخـارجية من خلال تنسيب الأحداث العابرة لظروف أساسية ثابتة.

ويرى «هيدر» أن النتـائج تنسب إلى قوى شـخصيـة أو خارجة حـيث إن القدرة والجهـد والهدف من نتاج الشخـصية، ويعرف «هيـدر» القدرة بأنها إمكانيـة الفرد على ممارسة السلوك المعزز ليـعطى نتائج ناجحة وتعمل المحاولة التى يقـوم بإنجازها الفرد إلى

عنصرين همـا: الهدف والجـهد. فالهـدف عنصر كيـفى يوضح كيف يحـاول الفرد أن يعمل، أما الجهد فـهو عنصر كمى يوضح كمية الشدة التى يـحاول أن يقوم بها الفرد. وتهتم هذه النظرية بالعنصر غيـر الشخصى، وقد أطلق عليها صعوبـة المهمة أو الصدفة ويمكن تصور نظرية «هيدر» كما هو موضح بالشكل (١٧) :



شكل (١٧) التصور النظرى للعزو السلوكى فى ضوء نظرية هيدر

يتـضح من الشكل (١٧) أن نتـائج السلوك تكون محـصلة من عـوامل الصدفـة والحظ وإمكانية الفرد والمحـاولة. وهذه النتائج تتوقف على نسبية كل من عـوامل البيئة الخارجية والتى تتمـثل فى الصدفة والبيئة الداخلية التى تتمثل فى قـوى الشخصية والتى يصرح عنها بالجـهد والهدف والقدرة، وقد يتـمثل الضغط من خلال صعـوبة المهمة أو الهدف والمحاولة.



نظرية (چونس ،وداافيز Gones & Davis, 1965) :

لقد طور كل من «چونس» و«دافيز» نظرية العزو التى قدمها «هيدر» وذلك عن طريق (الفعل، تغير الوضع) الذى يرى فيه الباحثان أن السلوك يمكن تفسيره فى ضوء قدرة الفرد من خلال تفاعله مع عناصر بيئته الخارجية، ويرى هذا النموذج أن الفرد يكون مدركا لما يقوم به من فعل، وقدمت نظرية «الاستنتاجات المتطابقة» لتفسير السلوك من خلال نظرية العزو التى ترى كيف يتطابق سلوك الفرد مع الآخرين. ومقدار التطابق يتم من خلال عاملين هما :

أ - الجاذبية الاجتماعية؛ حيث نجد أن تفسير السلوك يتوقف على مقدار تلك الجاذبية، فأكثر الأفراد ينسبون سلوكهم إلى أطر ومحكات يعتقدون أنها مرغوبة اجتماعيا.

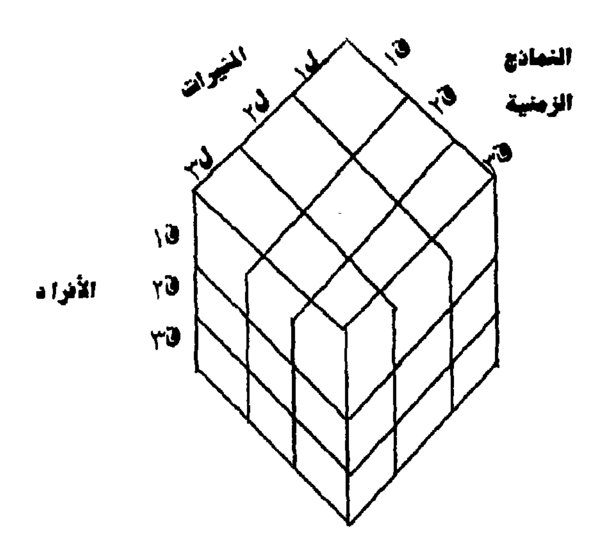
ب- الانهماك الفردى الذى يؤدى إلى إنجاز عمل معين، والانهماك له صلة إيجابية بالمتعة الشخصية.

وبعرض نظرية «چونس» و«دافيز» نجد أنها امتداد لنظرية «هيدر». إلا أن العنصر الأساسى المدرك للعملية النسبية يأتى عن طريق مصادر المعرفة المستخدمة لاستنتاج السلوك وذلك بإضافة عدد من البدائل التى تسهم فى الوصول إلى تفسيرات معتدلة .(Garske, 1975)

ويمكن أن نفسر الضغوط فى هذه النظرية من خلال عناصر البيئة الخارجية التى قد تكون أكبر من قدرة الفرد على احتوائها مما يؤدى إلى خلق قدر من التوتر والقلق لديه.

نظرية (كيلى Keily, 1967) :

يعد «كيلى» أحد المؤسسين لنظرية العزو لما قدمه من تجارب متعددة. وتفسر هذه النظرية العزو من خلال ثلاثة عوامل هى: الأفراد، المدخلات، النماذج الزمنية. وترتكز هذه النظرية على مفهوم التغاير Covariace. ويعتمد هذا النموذج على ملاحظة التأثير بين المثير الخارجى والفرد الملاحظ والموقف الذى يحدث فيه السلوك وتتلخص هذه النظرية فى الشكل (١٨).



شكل (١٨) النموذج ثلاثي الأبعاد فى تفسير نسبية السلوك

يتضح من الشكل (١٨) أن تفسير السلوك يتم من خلال ثلاثة عوامل هى الأفراد والمثيرات والنماذج. ويتوقف عزو الأفراد فى وقت معين على إدراك درجة إتقانها مع استجابات معينة، وعلى تميزها عن استجابة الفرد لمثير آخر.

وحاول كيلى فى نظريته التقرب بين وجهات النظر السلوكية والحدسية والاستدلالية للشخصية من خلال نظرة الفرد فى العالم الذى يحيط به بحيث تكون هى الأساس الذى يحاول استخدامه باستمرار لتفسير ما يحدث من حوله، وبهذه الطريقة فإن الفرد يفسر عالمه الخاص به من خلال العمليات التى يقوم بها الفرد لتشكيل توقعاته للحوادث التى يمر بها، وتعتبر نظريته من النظريات التى حاولت فهم السلوك الإنسانى على أنه رد فعل للمثيرات.

يتضح من النظريات الثلاثة أنهم يقترحون وجود عملية عقلانية منطقية تتم من خلال تجميع المعلومات فى اتساق يؤدى إلى عملية العزو. وقد أجريت عدة دراسات للتعرف على إذا ما كان هذا التحيز نتيجة لدافع من جانب القائم بعملية العزو كى يشعر بالراحة ويظهر بالمظهر الطيب أمام الآخرين، أم أنه نتيجة قصور معرفى من جانبه فى الانتباه وتشغيل المعلومات.

وقدم (لويس مليكة ١٩٨٩) بعض الطرق التى تؤدى إلى ظهور التحيزات الدافعية فى عملية العزو وهى كالآتى :

أ- تقدير الذات : يميل الأفراد إلى تجميل ذواتهم عن طريق تحمل المسئولية على النجاح ويبدو أكثر ترجيحا فى المستقبل، فغالبا ما ينسب الفرد نجاحه إلى قدرته العقلية ومثابرته وطموحه المرتفع.

ب- دلالة المنفعة : يزداد الاستنتاج قوة إذا أدى سلوك الآخرين إلى الثواب أو العقاب للقائم بالعزو، وأطلق على ذلك العزو المتمركز حول الفرد.

جـ- زيادة العزو إلى الفرد : ينزع القائم بالعزو إلى نسبية الأسباب على أساس حريته فى الاختيار وفى السلوك المقصود، ويتجاهل القائم بالعزو عوامل البيئة، ويطلق البعض على هذه النزعة مصطلح «خطأ العزو».

د- التعميم : يعتقد الفرد أن غيره ناجح، أما الفرد الفاشل يعتقد أن غيره فاشل وينزع الفرد إلى التعميم حتى لا يتولد لديه إحساس بالتنافر المعرفى.

هـ- المثابرة : يسهل القيام بالعزو ولكن يصعب التخلص منه وبالتالى فإنه يثابر على المعتقدات التى يؤمن بها، والتى فى نفس الوقت تعطيه نوعا من الرضا لأنه يقوم بسرعة، على أساس توقعات نمطية.

العزو المعقد مقابل العزو البسيط :

يتميز الأفراد ذوو العزو المعقد بعدة خصائص تختلف عن خصائص الأفراد ذوى العزو البسيط، ويمكن رصد هذه الخصائص فى الآتى :

١- مستوى الاهتمام والدافعية : يرى «تايلور» و«فيسك» أن الفرد يلجأ إلى العزو المعقد عندما يتساوى هذا مع مستوى الميول والدافعية مما يتيح له القدرة على تفسير ذلك السلوك بنسبته إلى قوى خارجية، ولهذا فتعقيد السلوك يتطلب من الفرد قدرة عالية على التفسير والشرح والتحليل، وعموما يمتاز الفرد ذو العزو المعقد بأن لديه مستوى عاليا من الدافعية المعرفية مثل دافع الإنجاز والاستطلاع والمعالجة (Tayor and Fiske, 1984).

٢- تفضيل التفسيرات المعقدة : إن تفسير سببية المحتوى السلوكى للفرد يتطلب منه أن يكون أكثر تعقيدا وخاصة فى أنماط السلوك المعقدة، والفرد ذو العزو المعقد غالبا ما يقدم أسبابا متعددة من التفسيرات لأنه أكثر قدرة على توليد الأسباب لحدوث السلوك.

فالفرد الذى يميل للعزو المعقد غالبا ما يستخدم أنماط التفكير المتشعب وخلق عدد من الأساسيات من جانبه لتفسير الأحداث ذلك على عكس الفرد الذى يستخدم العزو البسيط (Kelly, 1970).



٣- ظهور التميــيز المعرفى : يميل الفرد إلى اسـتخدام العمليات ما بعـد المعرفية Met Cognition لفـهم وتفسـير أسـباب السلوك وذلك من خلال فـهمـه للمواقف الاجتمـاعية المتشابكة المتفاعلة، وتـوجد لدى الفرد قدرات تطويرية معرفية تساعده على تحقيق وفهم المواقف المعقدة والمركبة (Flavell, 1979).

٤- إدراك الحد الذى يتداخل فيه السلوك : يتـسم الفرد ذو العزو المعقد بأن لديه درجة عالية من الحساسية الإدراكيـة فى المواقف الاجتماعية، وغالبا ما يكون الفرد أكثر فعالية فى المواقف الاجتمـاعية المعقدة ولديه درجة عالية من الذكاء الاجتـماعى ولديه قدرة عـلى تحليل المواقف الاجتمـاعية والـقيام بعـمليات متكاملة تؤدى إلى الوصول للحلول بطريقة شاملة.

٥- الميل لاستنتـاج السببـية من خلال العـزو الداخلى : يتصف الفـرد ذو العزو المعقد بأنه ذات نزعة داخليـة لتفسير السلوك وهو أكثـر قابلية لإصدار أحكام مستقلة. ويعتقد أن أفعاله يمكن أن تؤثر فى الآخرين، وأنه أكثر دقة وضبط للذات، وأكثر حساسـية للمؤثرات البيئية، ويصف نفسـه بأنه مستقل وممتلئ بالقوة والقدرة العالية على الإنجاز والكفاح والمثابرة والفاعلية والنشاط.

٦- الميل إلى استنتاج السـببية من خلال العـزو الخارجى : ويعتبر البـعد الزمانى السبـبى من العوامل التى تفـسر السلوك. فبـعض الأسبـاب الخارجيـة يظهر تأثيـرها من الماضى البعـيد، ومن المحـتمل أن هذا التـأثير يظهـر من خلال سلسلة من الأسباب الوسيطة، ويتصف الفرد ذو العزو المعقد بأن نمط التنشئة الاجتمـاعية المسـتخدم هو تشجيعـه على الاستغلال الذاتى والاعـتماد على إمكانياته الداخلية وتعزيز ثقته بنفسه.

تذكر :

إن تفسير الضغوط وفهم مصادرها يتوقف على فهم أسبابها من خلال عزوها إلى القوى البـيئيـة أو القوى الشخصـية. ومن القوى البـيئيـة صعوبة العـمل، ومن القوى الشخصية صعوبة الهدف، ولكل فرد أسباب فهمه لفهم الضغوطات.

التعامل مع الضغوط :

من المتعـارف عليه أن الضـغوط سواء كـانت من العمل أو من البـشر تؤثر على الأعصـاب وبذلك تدمر الصحـة؛ لذا وجب عليه مـحاولة التقليل والتـخلص من تلك الضغوط وتتعلم كيف تتعامل معها وتحولها إلى صالحك كما يلى :

أ - تعلم كيف تجابه الضغوط من البشر وتصمد أمامها وتفكر فى تحليلها التحليل العلمى والعملى لتحولها لمصلحة نفسك.



ب- تعلم ألا تتأثر أو تنزعج من أشيـاء لا تستطيع أن تغير فيهـا مثالا على ذلك إذا كان الجو ممطرا وهذا يزعـجك فليس فى يديك أن توقف المطر؛ ولذا يجب عليك أن تقنع نفسك أن هذا المطر من مصلحتك ويجب أن تستثمره لصالحك.

جـ- تكلم عن أى مشكلة لديك مع من تثق فيهم من الأهل والأصدقاء أصحاب التجارب والحكمة أو إذا كنت تعرف بعض الناجحين أو المفكرين.

د - قم بعمل بعض التمرينات الرياضية.

هـ- أعطى نفسك الراحة التامة والهدوء.

القوة الثانية : الشخصية Personality

تعد الشخصية من الموضوعات التى نالت اهتمـاما كبيرا فى العقد الأخير من هذا القرن فى ميـدان علم النفس، والشخصيـة هى نوع من الأنظمة التى يكتسبـها الفرد فى النشاط والاتصال الموجه نحو هدف معين والتى تميز مشـاركته فى العلاقات الاجتماعية. وتتشكل الشخصية من وجهة نظر الفلسفة الماركسية خلال الممارسة الاجتماعية.

ولأنها إيجابيـة، فإنها تظهر ككل تتـحقق فيه معـرفة البيئة فى وحـدة مع الخبرة الانفعالية، وتتميز الشخصية بما يلى :

١- الإيجابيـة : أى سعى الفـرد إلى توسيع مـجال نشـاطه، والتصـرف خارج الحدود التى يعنيها الموقف وأوصاف الدور.

٢- توجـه الشخـصيـة : وهو نظام سـائد مسـتقـر من الدوافع والاهتـمامـات والمعتقدات.

٣- التكوينات العميقة للمعانى والأنظمة الحركية للمعانى والتى تتكون فى النشاط المشترك للمجموعات والوحدات المجمعة تجاه الواقع.

٤- صور الذات : وتمتلك الشخصية وعـيا ذاتيا متطورا وكذلك نظام من الأفكار يبنيه الفرد عن نفسه فى عمليات النشاط والاتصال، ويسمح الربط بين صورة الذات والظروف الواقعـية لحياة الفرد، وبالتـالى فالشخصيـة تمتلك قدرا من المرونة بأن يغير الفرد سلوكه وتحقيق أهدافه.

وتلعب الشخصـية دورا فى عملية التطبيع الاجتـماعى وفى التطوير الشامل لنسق السلوك والذى يتمثل فى الجانب العقلى والأخلاقى والجـمالى. ويرى أحمد عبد الخالق (١٩٨٠) أن الشخصية عبارة عن «التنظيم الدينامى داخل الفرد، وله قدر كبير من الثبات والدوام، لمجموعة من الوظائف أو السـمات أو الأجهزة الإدراكية والنزوعيـة والانفعالية

والمعرفية والدافعية والجسمية، والتى تحدد طريقة الفرد المتميزة فى الاستجابة للمواقف، وأسلوبه الخاص فى التكيف مع البيئة، وقد ينتج عن هذا الأسلوب توافق أو سوء توافق.

نقترب قليلا من القلق ونضع تساؤلا وهو «أين يقع القلق فى الشخصية؟» للإجابة على هذا التساؤل دعنا نحاول رصد كل التصورات عن الشخصية كما حددها «جيلفورد» و«كاتل» و«أيزنك».

١ - تصور جيلفورد عن القلق :

يعرف «جيلفورد» الشخصية «بأنها النموذج الفريد الذى تتكون منه سماته». وقدم «جيلفورد» ثلاثة عشر عاملا للشخصية، والتى يمكن رصدها كالآتى :

١- النشاط العام.

٢- السيطرة.

٣- الذكورة مقابل الأنوثة.

٤- الثقة مقابل مشاعر النقص.

٥- الطمأنينة مقابل العصابية.

٦- الاجتماعية.

٧- التأملية.

٨- الاكتئاب.

٩- الاستقرار مقابل الدورية.

١٠- الكبح مقابل الانطلاق.

١١- الموضوعية.

١٢- الوداعة .

١٣- التعاون مقابل التسامح.

وقد اعتبر «جليفورد» القلق جزءا من عوامل الشخصية الأساسية. والعامل الخامس هو العامل الدال عن القلق وهو عبارة عن الطمأنينة مقابل العصابية. حيث إن الفرد العصبى فرد سريع التهيج، ويتعب بسرعة، فاقد القدرة على التركيز ويتسم بالتوتر والقلق والعصابية.

٢- تصور «كاتل» عن القلق :

يعرف «ريموند كـاتل» الشخصية أنهـا هى «ما يمكننا من التنبؤ بما سيـفعله الفرد عندما يوضع فى موقف مـعين» وقد انتهى «كاتل» عن طريق استخـدام التحليل العاملى إلى تحديد ستة عشر عاملا أساسيا فى الشخصية وهذه العوامل هى :

١- الانطلاق.

٢- الذكاء.

٣- قوة الأنا.

٤- السيطرة.

٥- الانبساط.

٦- قوة الأنا الأعلى.

٧- المغامرة.

٨- الطراوة.

٩- التوجس.

١٠- الاستقلال.

١١- الدهاء.

١٢- الاستهداف للذنب.

١٣- الاكتفاء الذاتى.

١٤- قوة اعتبار الذات.

١٥- الدهاء

١٦- ضغط الدوافع.

ويرى «كاتل» أن العامـل رقم (١٦) يعبر عن القلق حيث إن ضغـط الدوافع يعبر عن التوتر والقلق وسرعة الاستثارة والانفعال.

٣- تصور «إيزنك» عن القلق :

يعرف «إيزنك» الشخـصية بأنها «ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حـد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعـقله وبنية جسمه والذى يحدد توافـقه الفريد لبيئتـه» وتشير الطباع إلى الجهـاز النزوعى (الإرادة)، ويقصـد بالمزاج السلوك الوجدانى (الانفعـال)، بينما يشـير العـقل إلى السلوك المعرفى (الذكـاء). ويقصـد «إيزنك» بالبنيـة شكل الجسم والميـراث العصبى والغدى للفرد، وتوصل «إيزنك» إلى خمسة عوامل راقية وهى :

١- الانبساط مقابل الانطواء.

٢- العصابية مقابل الاتزان.

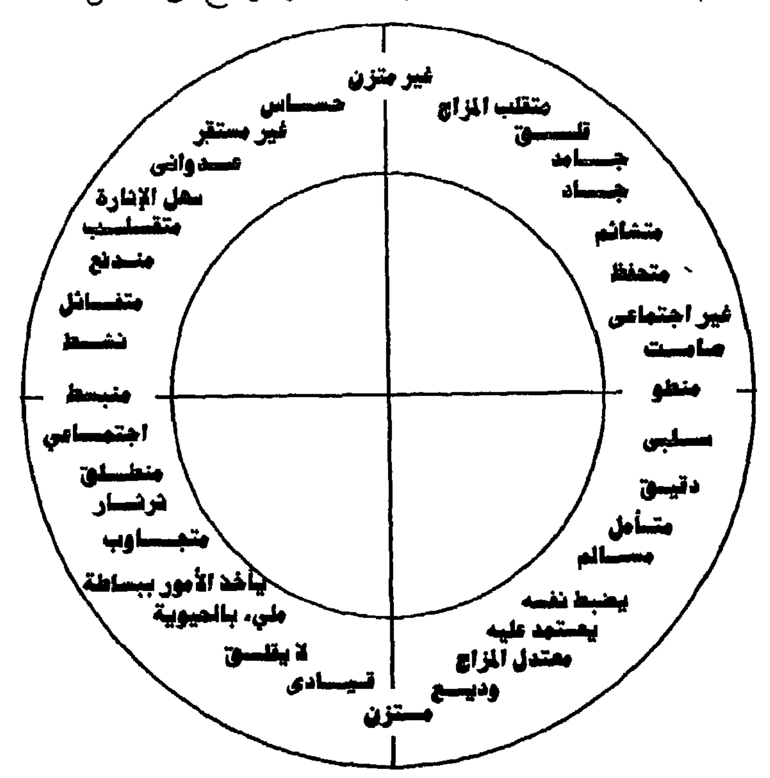
٣- الذهانية مقابل السواء.

٤- الذكاء.

٥- المحافظة مقابل التقدمية.

وتوصل «إيزنك» إلى أن العصابية هي مجموعة من السمات الأولية التى تشير إلى القلق وهى تقلبات الحالة المزاجية، فقدان النوم، مشاعر النقص، العصبية، والقابلية للاستثارة، والحساسية (أحمد عبد الخالق، ١٩٧٩، ص ١٥٥).

وتؤكد نظريات الشخصية التى رصدها (جليفورد ١٩٥٩)، و(ريموند كاتل ١٩٥٦)، و(إيزنك ١٩٦٠) أن القلق جزء من العوامل التى رصدها علماء الشخصية الثلاثة، وتؤكد الدراسات التى قدمها العلماء أن الشخصية نظام دينامى يهدف إلى توافق الفرد مع عناصر بيئته الخارجية، ويمكن وصف هذه العلاقة بين عنصرى الشخصية: الاتزان - عدم الاتزان، الانبساط - الانطواء، كما هو موضح فى الشكل (١٩).



شكل (١٩) علاقة الانبساط والانطواء والعصابية - الاتزان بدراسات الشخصية السابقة

نمط الشخصية (أ)

اتضح من تصورات الشخصية التى قدمها كل من «جليفورد، كاتل إيزنك» أنها تتكون من العديد من العوامل والتى استطاع علماء الشخصية اختزالها إلى نمط (*) الشخصية (أ). ويتميز الأفراد ذوو النمط (أ) بقدرة عالية على المنافسة والقيادة الجادة وعدم الصبر، وعدم المرونة مع الانغماس الشديد فى العمل.

ويفضل الأفراد ذوو الشخصية (أ) الحياة الضاغطة ولديهم القدرة الاجتماعية. ويمتلكون قدرا من العداوة والقابلية للاستثارة والإحساس بضغط الوقت وعدم التحلى بالصبر والتنافس العام (Musante, 1983).

ويؤكد «هانسون» و«هوجن» على ارتباط السلوك للنمط (أ)، مع كل من القلق والطموح. والسلوك المميز لهؤلاء الأفراد أنهم يتكلمون بسرعة والدق بالأيدى، والعجلة والكفاح المستمر لإنجاز المزيذ فى أقل وقت ممكن بحيث يخلق مشاعر مزمنة بالقلق وعدم الراحة.

ويؤكد «چينكنز» بأن الأفراد ذوى نمط الشخصية (أ) لديهم إمكانية التعرض لأمراض الشرايين التاجية بالقلب لوجود القلق والاكتئاب، والاندفاعية العصابية، والاضطراب الانفعالى، والاغتراب، والغضب، والإحباط.

وفى دراسة قام بها سلز، ووان (Sules & Wan, 1989) باستخدام ما بعد التحليل Meta Analysis فى الفترة ما بين ١٩٨٠ - ١٩٨٧ وتوصلا إلى النتائج التالية:

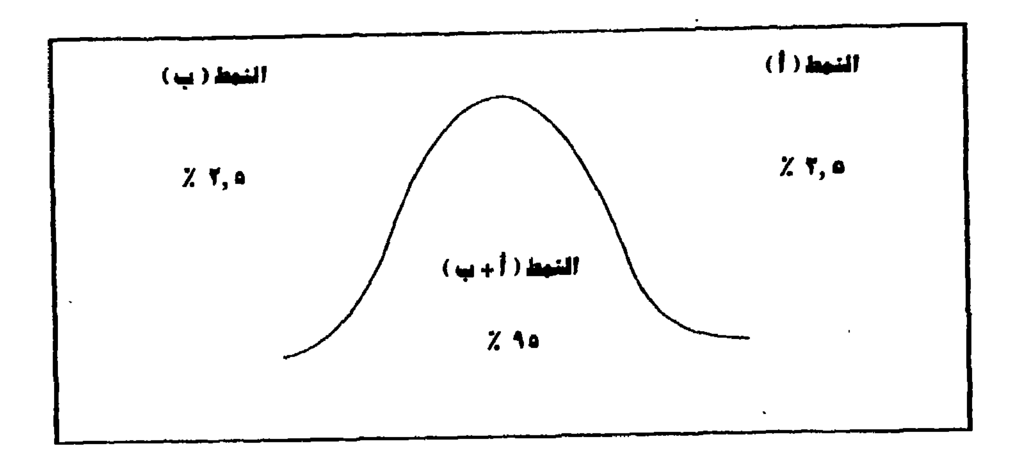
١- الغالبية العظمى من البحوث تناولت العلاقة بين نمط الشخصية (أ) والقلق والاكتئاب والعصابية.

٢- استخدمت البحوث عددا كبيرا من مقاييس الاضطراب الانفعالى منها مقياس «تايلور» للقلق الصريح، ومقياس الاكتئاب من قائمة «منيسوتا» متعددة الأوجه الشخصية، ومقياس «بك Beck» للاكتئاب، وقائمة أعراض التعاسة أو الأسى Distress وكان مقياس العصابية لأيزنك هو أكثر المقاييس استخداما.

ويمكن أن نصف الأفراد ذوى الشخصية النمط (أ) بكلمة واحدة أنها الشخصية التى تتسم بالاستثارة العالية والرغبة فى التفوق، فى المقابل الأفراد ذوو النمط (ب) يشعرون بأن الاسترخاء والراحة مقيدة وأن التوتر هو أحد العناصر التى تؤدى إلى قتل الإنسان.

(*) النمط عبارة عن مجموعة من العوامل، والعوامل مفهوم إحصائى يعبر عن مجموعة من السمات.

ولهذا فإننا نجد أفـرادا يمكن أن نطلق عليهم النمط (أ) أو النمط (ب) ،لكن نجد أن هناك أفرادا يحملون النمطين وهم الأغلبية، ويتضح ذلك فى الشكل (٢٠).



شكل (٢٠) توزيع الأفراد ذوى النمط (أ) ، والنمط (ب)

استبيان الشخصية من النمط (أ)(*)

م	العبارة	نعم	لا
١	هل ترى نفسك تقوم بأعمال متعددة فى وقت واحد (كما هو فى حالة التحدث فى التليفون، والحديث مع آخرين وتدوين ملاحظات على الورق، والتأرجح للخلف والأمام على المقعد طوال الوقت)؟		
٢	هل تشعر بالذنب عندما تقوم بالاسترخاء كما لو كان هذا الاسترخاء على حساب أعمال كان يجب إنجازها ؟		
٣	هل تصاب بالملل بسرعة من حديث الناس؟ ، هل تجد فى نفسك رغبة فى مقاطعتهم، أو إيقاف حديثهم، أو جعلهم يسرعون فى الحديث بطريقة ما . . ؟		
٤	هل تحاول تغيير دفة الحديث إلى اهتمامك أنت، بدلا من الاستماع إلى الحديث عن اهتمامات الآخرين؟		
٥	هل أنت دائما قلق ومتلهف على الانتهاء من عمل ما، فى سبيل البدء فى عمل آخر؟		
٦	هل أنت من النوع الذى لا يجدى معه أى اهتمام بالموضوعات التى لا تتصل بعمله مباشرة ؟		
٧	هل تفضل أن تمتلك زمام الأمر (مثل : أن تكون مستبصرا بأوضاعك أكثر من استبصارك بنفسك) ؟		
٨	هل تقوم بأداء معظم الأشياء (الأكل، والحديث، والسير،) فى سرعة كبيرة ؟		

(*) قام كل من احمد عبد الخالق، ديفيد فونتانا، حمدى الفرماوى بتقديم نمط الشخصية (أ).

م	العبارة	نعم	لا
٩	هل تجد من يشبهونك من الناس فى تحد معك، وآخرون لا يشبهونك مصدرًا للضيق ؟		
١٠	هل تميل إلى العدوان البدنى ؟		
١١	هل تميل أكثر إلى الفوز بدلا من مجرد المشاركة أو الاستمتاع بالشىء أو الموقف؟		
١٢	هل تجد أنه من الصعب السخرية من نفسك؟		
١٣	هل تجد أنه من الصعب عليك إنابة أحد عنك فى شىء ما. . ؟		
١٤	هل تجد أنه من المستحيل عليك غالبا أن توجد فى لقاء دون فرض رأيك ؟		
١٥	هل تفضل إجازات النشاط (إجازة عمل) عن إجازات الاسترخاء والراحة ؟		
١٦	هل تدفع من هم فى أسرتك (أطفال، وموظفين أوشركاء) إلى العمل فى المستوى الذى تفرضه عليهم دون مراعاة لما يريدون هم. . ؟		
١٧	هل تحب العمل الفردى عن العمل الجماعى؟		
١٨	هل أنت أول المتواجدين فى الاجتماعات ؟		
١٩	هل ترغب أن تكون فى مقدمة الصفوف فى اجتماعات العمل ؟		
٢٠	هل أنت منضبط فى مواعيد عملك ؟		
	الدرجـــة		

القوة الثالثة : الإنهاك النفسي Burnout

يعتبر الإنهاك أحد القوى الأساسية التي تتأثر بالقلق أو هي نتيجة للقلق، وعند طرح الأسئلة عليك ماذا تكون إجابتك عنها :

١- هل نمت ثماني ساعات واستيقظت في الصباح وأنت تشعر بالآتي :

أ- آلام في الظهر.

ب- صداع.

جـ- وجع في العظام.

٢- هل تشعر بأنك منهك في نهاية يوم العمل.

إذا كانت إجابتك «بنعم» فأنت تشعر بالإنهاك. هل تعرف لماذا ؟

أريدك أن تتذكر يوم السبت ماذا تفعل فيه سوف تجد أنه مثل الأحد ومثل أي يوم آخر.

فأحد أسباب الإنهاك ترجع إلى رتابة العمل اليومي، وبالتالي فإن تلك الرتابة تؤدي إلى الإنهاك. والإنهاك عبارة عن «تبديد للطاقة النفسية نتيجة الضغوط الحياتية، ويؤدي قيام الفرد بحل مشكلة تواجهه». ويرى «سيدرمان» أن الأفراد المنهمكين غالبا ما يكون لديهم طاقة ولكن إنجازهم غالبا ما يكون أقل من هذه الطاقة وأن إنتاجهم أقل من قدراتهم.

ويرى (كوبر ومرشال Cooper & Marshal, 1976) أن الإنهاك يحدث نتيجة تكرار العمل اليومي مما يحدث نوعا من الملل أو القيام بعمل فترة طويلة دون الحصول على إجازة أوالحصول على أجر منخفض أو الصراعات بين الفرد وزملائه أو رؤسائه أو العوامل الخارجية نتيجة عدم وجود البيئة الجيدة للعمل.

ويمكن تعريف الإنهاك Burn out بأنه جملة الأعراض العاطفية والبدنية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائه في الأعمال التي يقوم بها والدراسات التي أجراها (بينز وأرنسون Piness, Arnson, 1980) أظهرت أن الإنهاك يتكون من ثلاثة مكونات هي :

المكون البدني Physical Component

يمكن التعرف على هذا المكون من خلال الشعور بالإحباط والقلق والتوتر

المستمر، وسرعـة الانفعال والغضب، وسرعة التهيج والبكاء، والاتجـاهات السلبية نحو الموضوعات المتعلقة بالحياة كعدم الثقة بالنفس، وفقدان القدرة على العمل، وفقدان قيمة الذات.

المكون العقلى Mental Component :

يمكن التـعرف على هذا المكون من خـلال إبداء الفرد المقاومـة عند الذهاب إلى العمل، ويتصف الفرد بأنه كـثير النظر فى الساعة، عدم الرغبـة فى الاتصال أو التعرف على أحد، غير مرن عند اتخاذ القرارات التى تتعلق بحـياته ومستقبله، وعدم الرغبة فى تحمل المسئولية، ولديه الرغبة فى التغيب عن المواعيد التى يعطيها للآخرين.

مقياس الإنهاك

هذا المقياس وضعته فى الأصل (كريستينا مالاس وسوزان جاكسون (Chrisstina, M. Susan, J. 1976) وأعده فـاروق عثمـان (١٩٨٨) فى صورته العـربية. واستـخدم القياس للكشف على الإنهاك وعلى إنتاجية وأداء العاملين فى المؤسسات؛ حيث وجدت علاقة ارتباطية عكسية بين الزيادة فى درجات الإنهاك وانخفاض الأداء.

ويتكون المقياس من (٢٥) عبارة وأمام كل عـبارة (٦) اختيارات وعلى المفحوص اختيار واحد لكل عبارة وهذا موضح فى مقياس الإنهاك.

مقياس الإنهاك

إعداد الدكتور / فاروق السيد عثمان

ضع علامة (√) فى الخانة التى تعبر عن تكرار هذا الشعور لديك.

م	العبارات	مرات قليلة فى السنة	مرة واحدة فى الشهر أو أقل	مرات قليلة فى الشهر	مرة واحدة فى الأسبوع	مرات قليلة فى الأسبوع	كل يوم
١	أشعر بأننى منصرف عن عملى.						
٢	أشعر بأننى منهمك فى نهاية يوم العمل.						
٣	أشعر بأننى مشابه لزملائى فى كثير من العادات.						
٤	أشعر بأننى مندمج شخصيا فى مشكلات زملائى.						
٥	أشعر بأننى متعب عندما أستيقظ فى الصباح لأواجه يوما جديدا فى العمل.						
٦	أشعر بالضيق من الطريقة التى عاملت بها بعض زملائى.						
٧	يمكننى أن أفهم بسهولة كيف يتصرف زملائى نحو الأشياء.						
٨	أتجاهل بعض زملائى فى العمل.						
٩	إن العمل مع زملائى وطلابى طوال اليوم هو فى الحقيقة إجهاد لى.						
١٠	أتعامل بفعالية مع مشكلات زملائى.						
١١	أشعر بأننى متبرم من عملى.						

م	العبـــــارات	مرات قليلة فى السنة	مرة واحدة فى الشهر أو أقل	مرات قليلة فى الشهر	مرة واحدة فى الأسبوع	مرات قليلة فى الأسبوع	كل يوم
١٢	أشعـر بأن لى تأثيرا إيجـابيا فى حـياة الآخرين من خلال عملى.						
١٣	لقد أصـبحت أكثر قدرة تجـاه الآخرين منذ أن تقلدت هذه الوظيفة.						
١٤	إننى قلـق لأن هذه الوظيـفـة تحـجـز عواطفى.						
١٥	أشعر أننى نشيط جدا.						
١٦	أشعر أننى خائر العزيمة بسبب وظيفتى.						
١٧	أشـعـر أننى أعـمل بجـد ونشـاط فى وظيفتى.						
١٨	لا أهتم حقا بما يحدث لبعض زملائى.						
١٩	العـمل مع الناس مـباشـرة يسبب لى إجهادا زائدا فى العمل.						
٢٠	يمكننى أن أخلق بسهولة جوا لطيفا مع زملائى فى العمل.						
٢١	أشـعر بأننى مـبتـهج عندما أعـمل مع زملائى.						
٢٢	لقد أنجزت عدة أشيـاء جديرة بالاهتمام فى هذه الوظيفة.						
٢٣	أشعر وكأننى فى نهاية المطاف.						
٢٤	أتعـامـل وأنا فى عـملى مع المـشـاكل بهدوء جم.						
٢٥	أشعر بأن زملائى يعتبروننى مسئولا عن بعض مشاكلهم.						

رقم	مرات قليلة فى السنة	مرة واحدة فى الشهر أو أقل	مرات قليلة فى الشهر	مرة واحدة فى الأسبوع	مرات قليلة فى الأسبوع	كل يوم
١	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢	١	٢	٣	٤	٥	٦
٣	٦	٥	٤	٣	٢	١
٤	٦	٥	٤	٣	٢	١
٥	١	٢	٣	٤	٥	٦
٦	١	٢	٣	٤	٥	٦
٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
٨	١	٢	٣	٤	٥	٦
٩	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٠	٦	٥	٤	٣	٢	١
١١	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٢	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٣	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٤	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٥	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٦	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١٨	١	٢	٣	٤	٥	٦
١٩	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢٠	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢١	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٢	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٣	١	٢	٣	٤	٥	٦
٢٤	٦	٥	٤	٣	٢	١
٢٥	١	٢	٣	٤	٥	٦

القوة الرابعة : الاغتراب النفسى Alienation

كثر الحديث فى الآونة الأخيرة عن ظاهرة الاغتراب، والتى تكاد تمثل ظاهرة عامة وشائكة فى الكثير من الدول، ولا شك أن هناك ظروفا نفسية واجتماعية واقتصادية خاصة بكل دولة تجعل ظاهرة الاغتراب لها خصائصها وأشكالها الخاصة بها.

ويعنى مصطلح الاغتراب فى اللغة العربية أن اغترب يعنى ابتعد ونأى، ويعنى تغرب وانفصل، ويشير الاغتراب فى العلوم الاجتماعية إلى عملية القطيعة والانفصال التى تقع بين الذات والعالم الخارجى، وهو يعنى الخلل العقلى أو انفصال الفرد عن ذاته.

ويرى «جيبر» أن الفرد فى ظل ثورة المعلومات يواجه سيلا لا ينقطع من المعلومات والمعارف يصعب عليه التأكد من صحتها والتمييز بينها، واختيار ما يناسبه ويشبع حاجته منها، عاجزا عن أن يهتدى إلى طريقه. فهو إذن بلا قوة وهو عبارة عن مكون من مكونات الاغتراب.

ونرى أن مفهوم الاغتراب يقع فى مضمون نظرية العقد الاجتماعى الذى قدمه «جان جاك روسو» لتفسير قيام المجتمع بمؤسساته وسلطاته المختلفة، تلك النظرية تشير إلى المجتمع قد تكون نتيجة تخلى الأفراد وتنازلهم طواعية عن حريتهم من أجل مصلحتهم وضمان أمنهم. ويرى «فروم» أن الإنسان قد وهب الحرية من أجل الحصول على لقمة العيش، ولكنه لا يستخدم هذه الحرية للتطور الشخصى، بينما يتحرك مرارا نحو المسايرة والامتثال محاولا بذلك الحصول على علاقات آمنة داخل المجتمع.

ويرى علماء النفس أن الاغتراب هو حالة معينة لعلاقة الإنسان بنفسه وبغيره من الناس وأن الإنسان يشعر بالعزلة لأنه قد انفصل عن الطبيعة وعن بقية البشر، بل وعن ذاته، تلك العزلة التى تعبر عن موقف إنسانى عام، فالطفل الذى ينفصل عن أمه أثناء التحاقه بالمدرسة يشعر بالعزلة وقلة الحيلة وهى أحد بدايات الاغتراب ويرى «فيليبس» أن الاغتراب يعتبر أمرا حتميا، فيعانى الإنسان من الحرية قدر معاناته من العبودية، ولذلك فالإنسان ينزع إلى الهروب من الحرية إلى المسايرة الذاتية.

ويرى «أريكسون» أن الاغتراب يحدث خلال أزمة الهوية التى يبحث فيها المراهق عن ذاتيته حيث يحدث العداء بين تطور الأنا وتشتت الأنا الذى يمثل الاغتراب كمعوق أساسى لتطور حرية الأنا.

ويذهب المفكر المعاصر «دانيال بل» إلى أن الاغتراب له معنى مزدوج هو الغربة والتشيؤ، والغربة هى حالة اجتماعية نفسية يستشعر خلالها الإنسان بوجود مسافة عن مجتمعه فينفصل عنه، والتشيؤ هو مقولة فلسفية تعنى أن الفرد يعامل كشىء ويتحول إلى شىء وتنزع عنه شخصيته وبالتالى تتشيأ العلاقات.



أسباب الاغتراب :

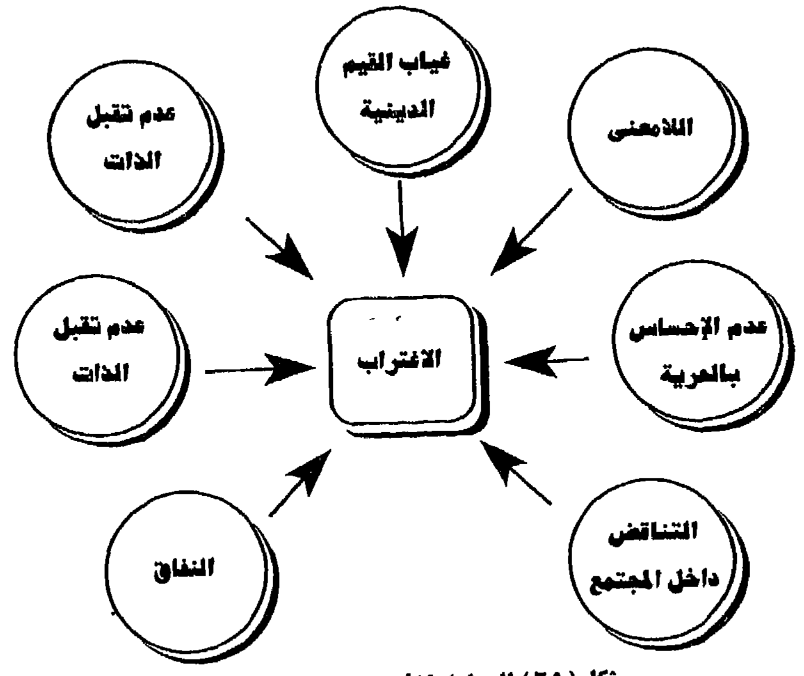
١- يعزو الاغتراب إلى طبيعة النمو ذاتها فإن بداية مرحلة المراهقة عبارة ما يطلق عليه أزمة المراهقة مما ينعكس فى الإحساس بالاغتراب.

٢- يعزو الاغتراب إلى الظروف الحضارية التى يعيشها الفرد. وتؤكد الدراسات النفسية أن أزمة المراهقة ليست أزمة ثابتة فى كل الحضارات،ولهذا فإن طبيعة النظام الاجتماعى والثقافى الذى يعيش فيه الفرد ويؤثر فى تنمية الإحساس بالاغتراب.

٣- يعزو الاغتراب إلى إحباطات الطفولة وأساليب التنشئة الاجتماعية وكذلك العوامل المعرفية والوجدانية والشخصية، ويؤدى الاغتراب إلى عدة سلوكيات يمكن رصدها فى الشكل (٢١).

الاغتراب السوى واللاسوى :

الاغتراب السوى هو الاغتراب الذى يشعر به المبدع والمخترع والمفكر. فاغتراب الفرد يمثل الجانب الإيجابى، حيث إنه فى قمة اغترابه يكون فى قمة انتمائه لعالمه الذى يعيش فيه. أما الاغتراب اللاسوى فهو الاغتراب المدمر الذى يهدم ويؤدى إلى الانفصال والعدوان والهروب من الواقع إلى الخيال باستخدام العقاقير والمخدرات والإدمان.



شكل (٢١) العوامل المؤثرة في الاغتراب

الفصل الرابع

إستراتيجيات التخفيف من القلق والتوتر

مقدمة

إستراتيجية العلاج السلوكى

- التحصين التدريجى
- العلاج بالغمر
- التدريب على المهارات الاجتماعية
- الاسترخاء
- التأمل

إستراتيجية اللعب وممارسة الرياضة

- نظريات اللعب
- الصداقة
- نموذج يانج للعلاج المعرفى





مقدمة

هل يستطيع أحـد أن يدعى أنه لم يصب بحالة من التـوتر أو القلق جعلته يفـقد النوم أو يفقد شهيته للمأكل أو يفقد القدرة على التركيز. كلنا مررنا بالعديد من المواقف والحالات من التـوتر والانفعال.. وإذا كانت المدنيـة أعطتنا الكثير من الرفاهـية إلا أنها سلبت منا الكثيـر من حريتنا، كما أن المدنيـة الحديثة تتميـز بتعقدها وزيادة متـطلباتها، وتغيـر أسلوب الحيـاة تغيـرا واضحا، حـيث ظهر ذلك بوضـوح فى اتساع العـلاقات الاجتماعـية وتشابكها وتغير أشكالها إلى درجـة كبيرة، مما أفقدها كثـيرا من صفة الكل المتكامل وأصبحت الحـياة الإنسانية خليطا معقدا من المثـيرات والمواقف ودخل الفرد فى تفاعلات كـثيرة متنوعـة ومتغايرة، تضـمنت العديد من التحـديات المعيشيـة والضغوط الاجتمـاعية، مما عرضنا لأشكال مختلـفة من الإحباط والصراع، وكان من نتـيجة ذلك أصبح التوتر والقلق يسيطران على كثير من الأفراد. ويرى عبد اللطيف موسى (١٩٩٣) أن الناس المتوترون يضـحون بالكثـير من أنفسـهم، جهودهم مـفرطة بدلا من أن تكون اقتصادية وفعالة، وقد ينجحون ولكن بتـكلفة عالية عندما يبذلون لأى جهد لأى غرض مهمـا يكن فإن ألياف العضلات تنقـبض بشكل متعاقب لإنجاز المهـمة المطلوبة، ويسعى الإنسـان دائما إلى تحـقيق أهدافـه وغاياته، ولكن الغـايات تتحـقق عن طريق انقـباض العضلات واستـرخائها، ولكى يتم ذلك فإنه يجب عليك أن تحرق طاقتك الشـخصية، والتوتر والانفعال الزائد هما أكبر وسيلة لإنفاق هذه الطاقة.

هل أنت من هؤلاء المبـذرين فى استهـلاك طاقتك، سوف أرصـد كيف تسـتنفد طاقتك دون أن تدرى.

١ ـ القلق هو أول مصدر يمكن أن يستنزف طـاقتك؛ ولهذا يمكن أن يطلق عليه القاتل الصـامت. كم من عزيز علينا حدث وأن أصـيب بجلطة فى الدماغ أو شلل فى اليد والرجل والسبب هو التوتر الزائد والقلق الدائم.

٢ ـ رجال الأعمال أكثر عرضة للإصابة بقـرحة المعدة والإثنى عشر وعسر الهضم والسبب هو القلق الزائد.

٣ ـ التفكير المستمر دون الوصول إلى حل للمـشكلة والخوف المستمر دون معرفة مصدره يؤدى إلى استنفاد الطاقة.

عزيزى القارئ لك أن تتساءل كيف يمكن تخفيف القلق والتوتر، والتخفيف يعنى اختزال القلق والتوتر إلى أدنـى حد ممكن، ولا يمكن التخلص من القلق لأن ذلك يعنى أن يتوقف الإنسـان عن أداء رسالته فـى الحياة، وما هـى إستراتيـجيات تخـفيف القلق

والتوتر؟ يمكن رصد العديد من الإستراتيچيات التى تستخدم للتخفيف من القلق والتوتر والتى تتمثل فى الآتى:

١ ـ إستراتيچية العلاج السلوكى:

أ ـ التحصين التدريجى.

ب ـ العلاج بالغمر.

جـ ـ التدريب على المهارات الاجتماعية.

د ـ الاسترخاء.

هـ ـ التأمل.

٢ ـ إستراتيچية اللعب وممارسة الرياضة:

أولا: إستراتيچية العلاج السلوكى.

عندما تجد نفسك مضغوطا سوف تجد بعضا من الناس تفعل الآتى:

أ ـ فئة المدخنين يدخنون بشراهة وعندما تسألهم تجد أن الإجابة هى أن الضغط النفسى يجعلهم يدخنون للتخفيف من القلق.

ب ـ فئة أخرى تستخدم العقاقير وخاصة الحبوب المهدئة والمنومة، ورغم ذلك أن هذه الحبوب تساعدهم على الاسترخاء ولكن تظهر مشكلة التعود بحيث تصير جزءا من حياة الفرد الذى يتعاطى هذه الحبوب.

جـ ـ فئة أخرى تستخدم المواد المخدرة مثل الهيروين ومخدر الحشيش والبانجو. وللأسف الشديد نجد أن معدل التدخين فى ازدياد وخاصة بين الشباب ويتضح من النتائج التى قدمها مصطفى سويف (١٩٩٦) كانت كالآتى:

جدول (٧) : يوضح عدد الطلاب الممارسين للمواد النفسيه

الصيغة	المواد النفسية	العدد	الوصف
تلاميذ الثانوى (١٩٨٧)	السجاير	١٣٥٣	يتضح من عدد الطلاب الذين يستخدمون السجاير والأدوية النفسية والمخدرات الطبيعية والكحوليات فى تزايد مستمر.
طلبة الجامعات (١٩٩٠)	السجاير	٢٠٨٠	
تلاميذ الثانوى (١٩٨٧)	الأدوية النفسية	٥٠٣	
طلبة الجامعات (١٩٩٠)	الأدوية النفسية	٥٠٨	
تلاميذ الثانوى (١٩٨٧)	المخدرات الطبيعية	٨٢٦	
طلاب الجامعات (١٩٩٠)	المخدرات الطبيعية	١٠٣٢	
تلاميذ الثانوى (١٩٨٧)	الكحوليات	٢٨٠٣	
طلاب الجامعات (١٩٩٠)	الكحوليات	٢٣٢١	

ورغم أن استخدام السجاير والمخدرات والكحوليات يفيد فى خفض التوتر إلا أنها تؤدى إلى حالة من الإدمان، ويقصد بالإدمان التعاطى المتكرر لمادة مخدرة بحيث تصير جزءا يعتمد عليه الفرد ولا يستطيع الفرد الاستغناء عنه، ومن أبعاد الإدمان ما يأتى:

أ ـ ميل إلى زيادة جرعة المادة المتعاطاة وهو ما يعرف بالتحمل.

ب ـ اعتماد له مظاهر فسيولوچية واضحة.

جـ ـ حالة تسمم عابرة أو مزمنة.

د ـ رغبة قهرية قد ترغم المدمن على محاولة الحصول على المادة النفسية المطلوبة بأية وسيلة.

هـ ـ تأثير مدمر على الفرد والمجتمع (مصطفى سويف، ١٩٩٦،ص٤٧-٤٨).

عزيزى القارئ هل تحب أن تخفض التوتر والقلق من خلال مجموعة المواد النفسية وتتعرض للعديد من المشاكل التى قد تكون أكثر ضررا من القلق نفسه. البديل يمكن أن نقدمه من منظور علم النفس.. دعنا نبدأ سويا لنتعرف أكثر على إستراتيچيات خفض القلق.



١ ـ التحصين التدريجي:

يرى علماء علم النفس السلوكي أن القلق سلوك مكتسب يمكن التخلص منه واختزاله إلى أدنى حد ممكن ونجد أن «بافلوف» صاحب الفعل الشرطي يمكنه استخدام مثيرات محايدة للتخفيف من القلق، وكذلك الفعل الشرطي الإجرائي كما قدمها «سكنر».

والفعل المنعكس الشرطي لبافلوف عبارة عن فعل يتشكل من تزامن بين مثير محايد وبين مثير طبيعي يؤدي إلى استجابة. مثل الطفل الذي يخاف من الظلام نتيجة ارتباط الظلام (مثير محايد) مع عقاب بدني يحصل عليه، وبتكرار هذا الارتباط الشرعي بين المثيرين يكتسب الطفل استجابة الخوف من الظلام.

والفلسفة التي ينطلق منها التحصين التدريجي هو بناء هرم من المخاوف بحيث يقع في قاعدته الأشياء الأقل في الخوف ثم الأشياء الأكثر في الخوف. ثم يقدم للمريض أقل المخاوف ثم الأكثر حتى يصل المريض إلى السيطرة على جميع مخاوفه بطريقة واقعية. مثل الذي يخاف من الحشرات نجعله يواجه الحشرة حتى يستطيع أن يمسكها ويتعامل معها.

٢ ـ العلاج بالغمر:

يمكن أن نؤكد حقيقة علمية وهي أن العلاج بالتحصين التدريجي يفيد المرضى الذين لديهم مخاوف من الارتفاع أو الأماكن المغلقة، وقد حاول علماء النفس أمثال «بافلوف» و«سكنر» أن يعالجوا المرضى الذين عندهم مخاوف من الأماكن الفسيحة وبالتالي فإن وضع المريض في نفس الموقف مرة واحدة بحيث يجعله يتعود على الموقف ذاته. فإن المريض يمكن أن يشفى. ولكن قد يحتاج المريض إلى بعض المهدئات حتى تساعد المريض في التخلص من الخوف (*).

٣ ـ التدريب على المهارات الاجتماعية:

يحدث القلق الاجتماعي نتيجة تفاعل الفرد مع جمهور من الناس فالمواجهة تؤدي إلى حالة من الخوف الشديد والهلع. وهذا ما يطلق عليه قلق المواجهة، فيقل التواصل بحيث يؤدي إلى ارتعاش في اليد والصوت والعرق المتصبب لدى المتحدث. يمكن أن نؤكد أن القلق الاجتماعي يكون معرضا له الفرد ذو سمة العصابية أو سمة القلق كما أن الفرد الانطوائي يكون معرضا للقلق الاجتماعي. عكس الشخص الذي يتبسم بسمة

(*) لمزيد من دراسة بعض الحالات، يمكن الرجوع إلى أ. د. سيد الريس في كتاب «وداعا للقلق».

الاتزان الانفعالى والانبساط حيث إن المنبسط يكون لديه القدرة على التفاعل الاجتماعى والاتصال الجيد.

يبدأ العلاج النفسى بتدريب الفرد على اكتساب الثقة فى النفس وذلك من خلال تكوين مفهوم ذات إيجابى. ويرى (سيمودندس ١٩٥١) أن الذات عبارة عن مجموعة من العمليات هى الإدراك والتفكير والتذكر المسئولة عن تطوير وتنفيذ خطة عمل للوصول إلى إشباع البواعث الداخلية. وتتكون الذات من أربعة جوانب هى:

١ ـ كيف يدرك الفرد نفسه ؟

٢ ـ ما يعتقده عن نفسه ؟

٣ ـ كيف يقيم نفسه ؟

٤ ـ كيف يعزز نفسه ؟

ويرى ماكدوجال. (Mcdogal) أن تكامل الشخصية يحدث نتيجة العوامل الآتية:

١ ـ عاطفة اعتبار الذات: وهى تتكون من عاملين هما:

أ ـ انتظام ما لدى الفرد من عواطف.

ب ـ انتظام هذه العواطف فى بنائها وتكاملها فى وحدة توجهها عاطفة الذات.

٢ ـ تأكيد الذات: يميل الفرد إلى تأكيد أى تأكيد ذاته بدافع التقدير والاعتراف والاستقلال، ويدفع تأكيد الذات إلى تحسينها، وحاجته إلى التقدير تدفعه إلى السعى دائما لإحراز المكانة والقيمة الاجتماعية، ويعمل حافز توكيد الذات على اتباع الفرد للنجاح الذى حققه فى مهام قيادته.

٣ ـ اعتبار الذات: وهو عبارة عن تقييم صريح للنقاط الحسنة والسيئة فى الفرد.

فالفرد الذى يمتلك درجة عالية على اختبار الذات فإنهم يعتبرون أنفسهم أشخاصا مهمين يستحقون الاحترام، وباعتبار أن الذات تؤثر على تحديد مستوى الطموح للفرد.

ولكن كيف تساعد الفرد على التخلص من القلق الاجتماعى:

يمكن أن يتم من خلال:

أ - تدريب الفرد على مواقف يتم فيها التفاعل بين الفرد وجمهور من المستمعين.



ب- استخدام التعلم بالنموذج الذى قدمه باندورا وذلك من خلال نماذج حية يشاهدها الأفراد ذوو القلق الاجتماعى.

جـ - دور المعالج النفسى فى تقديم الدعم للمريض من خلال المساندة النفسية والتشجيع حتى يتأكد من أن المريض تخطى فوبيا المواجهة.

د - يمكن للمرشد النفسى أن يساعد المريض إذا كانت حالة المرض حقيقة باستبصار ذاته حتى يستطيع أن تتكون لديه الثقة فى النفس.

هـ- أخيرا تعلم كيف تثق فى نفسك، وذلك من خلال الدعم الذاتى الذى تحصل عليه نتيجة نجاحك فى المواجهة مع الناس.

٤ ـ التأمل :

التأمل هو عبارة عن التفكير المكثف العميق، والاستغراق فى شئ أو فكرة. ويتحقق بالتركيز على شئ واحد وإزالة كافة العوامل التى تشتت الانتباه سواء الخارجية (مثل الصوت، الضوء) أو الداخلية (الجسدية، والانفعالية، وأى توتر آخر) والتأمل هو أسلوب للتدريب النفسى، يكتسب أشكالا مختلفة تتوقف على البيئة التاريخية والثقافية، وقد احتفظ الشرق والهند والصين والحضارات المرتبطة بهما، بأعظم قدر من دلالات مناهج التأمل، فالحضارة الهندية تستخدم اليوجا فى التأمل، فى حين تستخدم الديانة الطاوية فى الصين التأمل. . أما حضارة الشرق وخاصة المسلمين تستخدم التصوف كنظام للتأمل. . أما الديانة المسيحية فإنها كانت تستخدم الرهبنة والعبادة فى الأديرة للتأمل، والتأمل فى كل هذه الحضارات والديانات عبارة عن الذوبان الدينى الصوفى لوعى الفرد فى مطلق يشبه المحيط، وهو موقف يتحقق كما لو كانت فراشة تحترق فى لهيب شمعة أو عروسة من الملح تذوب فى مياه البحر. وهناك اتجاه دينى صوفى للتأمل يفسره «كاندماج» لشخصيتين بشرية وإلهية غرسته الديانة المسيحية. وفى القرن العشرين صيغت أساليب التأمل فى بعض مدارس التحليل النفسى، وخاصة علم النفس التحليلى كنظام للتدريب الجسدى النفسى، الذى يهدف إلى التأثير العلاجى ولا يرتبط بأية أفكار دينية صوفية، ويمكن استخلاص النتائج للتأمل للتخفف من القلق والتوتر فى الآتى:

أ - استحضر منظرا جميلا واحتفظ به.

ب - أغلق عينيك ولا تفكر فى أى شئ آخر سوى المنظر الجميل الذى استحضرته.

جـ- ركز فى المنظر بدرجة كبيرة. تعلم أن تأخذ فترة خمس دقائق ثم زد الوقت حتى تصل إلى خمس عشرة دقيقة يوميا.

د - هل تعلم أن التأمل يؤدى إلى خـفض عمل الجهـاز اللاإرادى إلى أدنـى حد ممكن مما يتناقص الأيض وتتـراجع كهرباء الدمـاغ من «ألفا» إلى «بيتـا» حتى تصل إلى «جامـا» أو «دلتا» مما يؤدى إلى انخـفاض التوتر والقـلق مما يجعل الفرد نشطا وذات طاقة عالية.

٩ـ الاسترخاء :

حالة هدوء تنشأ فـى الفرد عقب إزالة التوتر بعد تجـربة انفعالية شـديدة أو جهد جسدى شاق، وقد يكون الاسترخـاء غير إرادى (عند الذهاب إلى النوم) بحيث تتحول كهرباء الدماغ من ألفا (فى حالة الاستـيقاظ) إلى دلتا (فى حالة النوم). أو إرادى عندما يتخـذ المرء وضعا مريحـا ويتصور حالات باعـثة على الهدوء عادة أو يرخى الـعضلات المشاركة فى أنواع مختلفة من النشاط، وأحد الأساليب الفعالة لتعليم الاسترخاء إحداث تجاوب عن طريق أجهزة تكشف عن مستوى النشـاط الكهربى الحيوى لتجعله فى متناول إدراك الشخص.

وإن استرخاء أى عـضلة يعنى الانعدام التام لكافة الانقباضـات فلا تبدى العضلة أى مقاومـة للشلل وتبدو ساكنة مرتخـية، وعندما تكون العضـلات مسترخيـة تماما فإن الأعصاب الذاهبة إليها والآتية منها لا تحمل أى رسالة حركية أو حسية، بمعنى أن تكون سـاكنة كليـة، وينعـدم النشـاط الكهربـائى بها، ومـن الواضح أن درجة قـصـوى من الاسترخاء مطلوبة ويطلق على ذلك «الاسترخاء المتدرج أو المتزايد».

ولقد أثبـتت التجـربة أن الإثارة المزمنة والقلق والتوتر والغـضب يمكن أن تزول بالاسترخاء ويقدم عبد اللطيف عثمان (١٩٩٣)(*) برنامجا للاسترخاء العام على النحو الآتى:

١ ـ عليك أن تتخـذ وضعا مـريحا على سرير أو أريكة عـريضة ثم استـمر على النحو التالى:

- الذراع الأيمن: مارس إرخاءه نحو ساعة أو أكثر يوميا لمدة ستة أيام.
- الذراع الأيسر: استمر فى إرخاء الذراع الأيسر نحو ساعة أو أكثر يوميا لمدة ستة أيام.
- الساق اليمنى: استمر فى إرخـاء كلا الذراعين، وفى نفس الوقت مارس إرخاء الساق اليمنى نحو ساعة أو أكثر لمدة تسعة أيام.

(*) لمزيد من الدراسة يمكنك الرجـوع إلى كتاب من الاسترخاء للمؤلف أ.د. عـبد اللطيف موسى عثـمان، ١٩٩٣م.



- الساق اليسرى: استمر فى إرخاء الذراعين والساق اليمنى وفى نفس الوقت مارس إرخاء الساق اليسرى لمدة تسعة أيام.
- اجلس منتصبا وعيناك مفتوحتان. ارخ عينيك إلى أقصى حد ممكن حتى تشعر بحرقان ثم أغمضهما، كرر ذلك نحو ساعة ليوم واحد.
- القراءة: مارس التمرين على الاسترخاء أثناء القراءة نحو ساعة يوميا لمدة يومين أو أكثر.
- الكتابة: مارس التمرين على الاسترخاء، أثناء الكتابة نحو ساعة يوميا لمدة يومين أو أكثر.
- المحادثة: مارس التمرين على الاسترخاء أثناء المحادثة نحو ساعة يوميا لمدة يومين أو أكثر، ويصلح ذلك فى خفض القلق الاجتماعى.

ثانيا: إستراتيجية اللعب والممارسة الرياضية:

يعد اللعب وسيلة فعالة لخفض التوتر والانفعال الزائد والقلق، ويقول الشاعر الألمانى فريدريك شيلر:

«إن الفنان يخلق مملكة الجمال،
وهى مملكة مغايرة لمملكة
الطبيعة التى قانونها الضرورة
وهى مملكة مغايرة لمملكة
الأخلاق التى قانونها الواجب المفروض
إنما مملكة الجمال تتأسس
على الحرية وقانونها الأسمى خلق الحرية بالحرية
لكن شرط تأسيس الحرية أنها أشبه
باللعب القائم على النظام دون غرض
خارجى.. وأن الابتهاج الحر يقع ضمن
احتياجات الإنسان.. إن قانون الجمال هو الحرية
وقانون الحرية هو اللعب..
واللعب هو نزع الغربة من العالم
والإنسان لا يلعب إلا عندما يكون
إنسانا بكل ما فى هذه الكلمة

من معنى. . . وهو لا يكون إنسانا

كاملا إلا عندما يلعب».

مفهوم اللعب:

يطلق اللعب عادة على كل الأعمال غير الجدية التي تتجلى فيها الحالة التلقائية، وعدم التقيد بقيد ما، أو اعتبار لغير قانون اللعبة، أو الشعور بالمسئولية من ناحية والارتياح المتجدد أثناء القيام بها، واللذة التي يجدها الفرد فيها، والمثابرة والاستمرار للحصول على أكبر قسط من اللذة من ناحية أخرى (حامد عبد القادر، ١٩٦٦).

فقدم جود «Good, 1965» تعريفا للعب وهو عبارة عن «نشاط موجه أو غير موجه يقوم به الفرد من أجل تحقيقه والتسلية ويستغله الأفراد عادة ليسهم في تنمية سلوكهم وشخصياتهم بأبعادها المعرفية والجسمية والوجدانية.

ويعرف شابلن (Chaplin, 1965) اللعب بأنه «نشاط يمارسه الأفراد في صورة فردية أو جمعية بقصد الاستمتاع ودون أى دافع آخر».

ويعرف عدس ومصلح (١٩٨٠) اللعب بأنه « استغلال طاقة الجسم الحركية في جلب المتعة النفسية للفرد».

ويرى بيرسى (١٩٥٠) أن اللعب «عبارة عن كل نشاط يقوم به الإنسان لمجرد النشاط، من غير أدنى اعتبار للنتائج التي قد تترتب عليه أو تنتج منه بحيث يمكن الكف عنه أو الاسترسال فيه بمحض الإرادة ومن غير أدنى إرغام».

وظائف اللعب:

لخص أرنود (Arnoud, 1974) وظائف اللعب في الآتي:

١ ـ يعمل اللعب كمولد ومنظم لعمليات التعلم المعرفي.

٢ ـ يساعد اللعب في السيطرة على القلق والصراعات النفسية العادية.

٣ ـ يساعد اللعب في تحقيق النمو الجسمي والمهارات العقلية.

٤ ـ يساعد اللعب في تعلم الطرق المختلفة لحل المشكلات.

٥ ـ يساعد اللعب في تعلم الابتكار والاختراع.

٦ ـ تسهم الرياضة والتمارين إلى تخفيف حدة الضغوط النفسية، وتساعد على تقييم القلق بحيث تؤدى إلى تخفيف القلق.

٧ ـ ويؤكد راشيل أن اللعب ينمي الخبرة الذاتية للفرد، ويساعده على اكتساب الثقة في ذاته.

نظريات اللعب

يوجد العديد من النظريات التى تفسر اللعب. وقد اختلف علماء النفس فى تفسير اللعب كظاهرة من الظواهر الإنسانية التى اتصلت بالإنسان حتى صارت جزءا من حياته الاجتماعية. ففى مرحلة من المراحل كانت الألعاب تمثل أحد الطقوس التى لجأ إليها الإنسان ليتخلص من توتراته وانفعالاته. وقدم كل من حامد عبد القادر، ومحمد الإبراشى (١٩٦٦) مع مالك سليمان (١٩٨٦) العديد من النظريات التى تفسر اللعب والتى تتلخص فى الآتى:

أولا- نظرية الطاقة الزائدة:

قدم «شيلر» و«سبنسر» هذه النظرية، حيث كانا يعتقدان أن اللعب مهمته الأصلية التخلص من الطاقة الزائدة حيث يحتاج الطفل إلى ممارسة مجموعة من أنشطة اللعب حتى يستطيع تقليل الطاقة، واللعب هام فى مرحلة الطفولة لمساعدة الطفل فى تكوينه الجسمى والنفسى، وغالبا يكون اللعب من أجل اللعب فى تلك المرحلة.

ويمكن الاستفادة من تلك النظرية فى مساعدة الأطفال مرتفعى النشاط فى تفريغ طاقاتهم من خلال ممارسة الأنشطة المعدة لهم فى رياض الأطفال.

ثانيا- نظرية الإعداد للحياة المستقبلية:

قدم «كارول جروس» هذه النظرية، ويرى جورس أن اللعب يمرن الأعضاء الجسمية، وبذلك يستطيع الطفل أن يسيطر سيطرة تامة عليها وأن يستعملها استعمالا حرا فى المستقبل، وهو بذلك يمكن أن يقوم بعملية التآزر البصرى والحركى، كما يساعد اللعب الطفل فى التحكم فى عضلاته الكبرى ثم عضلاته الصغرى. فاللعب يعد الطفل للمستقبل.

وترى هذه النظرية أن الطفل يمتلك من الآليات التى تؤهله أن يقوم بدوره بنجاح فى المستقبل إذا تم إعداده الإعداد السليم، ويمكن استخدام اللعب كأحد نماذج الإعداد الناجح فى ممارسة دوره فى الحياة.

ثالثا- النظرية التلخيصية:

قدم هذه النظرية «ستانلى هول»، ويرى أن اللعب تلخيص لضروب النشاطات المختلفة التى مر بها الإنسان عبر الأجيال المتعاقبة، واستخدم الإنسان نماذج كثيرة من اللعب لكى تساعده فى عمليات القنص والصيد والتسلق. فالإنسان يلخص فى لعبه أدوار المدنية التى مرت عليه. وترى هذه النظرية أن المهارات التى تعلمها جيل من

الأجيال سوف يقـدمها للجيل التالى الذى يمكن أن يضـيف إليها، ويمكن أن نرى هذه النظرية أنها غير مقبولة فى تفسير التقدم الذى يحدث نتيجة استمرار الأجيال.

رابعا- نظرية التحليل النفسى:

ترى هذه النظرية أن ألعـاب الأطفال تساعـد على التخـفيف مما يعانيـه من القلق الذى يحاول كل فرد التخلص منه بأية طريقـة، واللعب إحدى هذه الطرق، وتشبه هذه النظرية إلى حد ما نظرية الطاقة الزائدة.

ويعبـر اللعب فى تلك النظرية عن رغبات مـحبطة أو متاعب لا شـعورية، وهو تعبير يساعد على خفض مستوى التـوتر والقلق عن الطفل واللعبة هى تعبير صريح عما يشعر بـه الطفل. كذلك رسوم الأطفال تعـتبر وسيلة فـعالة تخبر عـما يكنه الطفل فى منطقة اللاوعى (اللاشـعور). وقد أشـار فرويد إلى أن اللعب هو الوسيلـة التى يستطيع الطفل أن يحقق بها إنجازاته الأولى الثقافية والنفـسية. فاللعب هو لغة الطفل فى التعبير ووسيلته أيضا فى الاتصال بالآخرين.

خامسا- نظرية النمو الجسمى:

قدم هذه النظرية العالم «كارث» حيث يعتـقد أن اللعب يساعد على نمو الأعضاء ولا سيما المخ والجهاز العصبى. فالطفل عندما يولد لا يكون مخه فى حالة متكاملة.

وبما أن اللعب يشتمل على حركات تسيطر على تنفيذها كثير من المراكز المخية فإن النمو الجسمى يساعد على استخدام أساليب من اللعب التى تتطور مع زيادة العمر.

سادسا- نظرية الاستجمام:

ترى هذه النظرية أن الإنسان يلعب كى يريح عضلاته المتعبة وأعصابه المرهقة التى أضناها التـعب، ذلك لأن الإنسان يسـتخـدم عضـلاته بصورة أثناء العب تخـتلف عن استخدامهـا فى العمل، فالعضلات تعمل أثناء العمل ولكنها تشعـر بالراحة والاسترخاء والاستجمام أثناء اللعب.

سابعا- نظرية ڤيجوتسكى Vygotsky:

يرى «ڤيجوتسكى» أن الطفل الصغير يميل إلى اختزال حاجاته بصورة فورية. ومع تقدم عمره ودخـوله فى مرحلة رياض الأطفال فإنه يعبر عن رغبـاته بصورة تلقائية فى صورة لعب، ويتميز اللعب فى تلك المرحلـة بالتلقائية والتخيل، ويؤدى اللعب دورا

رئيسيا فى نمو الطفل، فالنشاط التخيلى وإبداع الأهداف، وصياغة الدوافع الاختيارية إنما تظهر من خلال أنماط اللعب التى يمارسها الأطفال، ويسهم اللعب فى تحقيق ما يلى:

١ ـ التفكير المجرد: يساعد على الإسراع فى تنمية التفكير المجرد من خلال تنمية بعض المهارات فى عملية تنظيم شبكة من التفكير المنظم، وفى مرحلة ما قبل المتوسط ينقلب اللعب إلى عمليات داخلية وفكر مجرد.

٢ ـ ضبط الذات: إن التزام الطفل بقواعد اللعب وأنظمته يوفر له المتعة، كما يتعلم الطفل أن يسيطر على عناصر البيئة الخاصة بأنظمة اللعب ويتعلم أيضا القيام بعملية ضبط الذات.

٣ ـ اللعب نشاط إنسانى: يرى بعض من العلماء أن اللعب يشبع حاجات الطفل ويجعله فى حالة نماء مستمر، فإن الطفل تتغير أنماط اللعب عنده من مرحلة عمرية إلى أخرى. كما يؤكد علماء النفس أن اللعب هو نشاط إنسانى أصيل.

ثامنا ـ نظرية جان بياجيه:

اهتم بياجيه (Piaget, 1962) بملاحظة اللعب عند الأطفال فى المراحل العمرية المختلفة، ووصف التفاعل الذى يتم أثناء اللعب بين الطفل وبيئته، وقرر أن هذا التفاعل هام وجوهرى فى عملية النمو، ويعتقد بياجيه أن عملية التمثيل والمواءمة ضروريتان لنمو الطفل ويرجع النمو العقلى إلى التبادل المستمر والنشاط بين عملية التمثيل وعملية المواءمة، واللعب عند بياجيه هو طريقة تستخدم لكى تناسب الأسكيمات التنظيمية لدى الطفل، ويتطور اللعب فى مراحل مختلفة حسب نظرية النمو المعرفى عند بياجيه وهى كالآتى:

أ ـ اللعب التدريبى Practice Play: يبدأ هذا النمط من اللعب من الميلاد حتى سن السنتين تقريبا. وغالبا يرتبط اللعب فى تلك المرحلة العمرية بجسمه أو المحيطين به، ويكتسب الطفل بعض المهارات مثل التآزر الحس حركى الضرورى لممارسة الموضوعات فى المكان والزمان، وأن يرى الرغبة السببية بينهما.

ب ـ اللعب الرمزى Cymbolic Play: إنها مرحلة اللعب التخيلى الذى نجده عند غالبية أطفال الحضانة تمتد حتى سن السابعة تقريبا، وفى هذه المرحلة يحاول الطفل أن يخضع الواقع بحيث يلائم اهتماماته وحاجاته الخاصة، كما يستخدم الكلمات ليرمز إلى تصوراته وأفكاره ومشاعره الداخلية.

جـ ـ اللعب المنظم Games Play: وهى مرحلة اللعب الذى تحكمه القوانين المتفق عليها، والذى يمثل سلوك اللعب عند الأطفال الكبار. وهى مرحلة أطلق عليها

«بياجيه» مرحلة التقليد المادى المحسوس. ويتجه الطفل فى تلك المرحلة نحو الواقع حيث يميل إلى التعارف مع الآخرين حتى يلائم هذا الواقع (سيد الطواب، ١٩٨٥). ويرى بياجيه (Piaget,1962) أن اللعب هو أساس كل الأشكال العليا فى الأنشطة العقلية؛ ولذا فهو يعمل كقنطرة للمرور من الذكاء الحسى الحركى إلى ذكاء العمليات العقلية المعقدة والمجردة.

واللعب فى تصور بياجيه عبارة عن أى سلوك يتميز بتغليب التمثل (Assimilation) على المواءمة (Accommodation). ولما كان اللعب من وجهة نظر بياجيه يمثل أحد مجالات التمثيل وفقا لمفهوم بياجيه فإنه ليس من الضرورى وجود اللعب وهذا يتمشى من مبدأ اللعب من أجل اللعب.

وقدم أحمد بلقيس، توفيق مرعى (١٩٨٧) فى كتابهما بعنوان «سيكولوچية اللعب» أهم الفروق فى تفسير اللعب عند كل من «جان بياجيه» و«سيجموند فرويد» التى تأخذ التصور التالى:

تصورات بياجيه:

١ - اللعب واقعى.

٢ - اللعب وسيلة تعلم.

٣ - يقوم على التوفيق بين الإمكانات والبيئة.

٤ - يهم المعلم.

٥ - يعتبر كل ما فى البيئة مصدرا للتعلم.

٦ - يستوجب تحسين وتنظيم الألعاب واستغلالها.

تصورات فرويد:

١ - اللعب إيهامى.

٢ - اللعب وسيلة علاج من الأمراض النفسية.

٣ - يقوم على التوفيق بين الواقع والخيال.

٤ - يهم الوالدين.

٥ - على الوالدين تهيئة الفرص للعب أطفالهما.

٦ - يمكن استغلاله لحل المشكلات النفسية.

إن تفسير «بياجيه» للعب يرتبط بعمل المعلم، فعلى المعلم أن يعتبر كل ما فى البيئة مصدرا للتعلم، وعليه أن ينظم الأطفال من خلال الأنشطة التعليمية والممارسة، وإذا أحسن التخطيط لها فستكون بالنسبة للتعلم لعبا ممتعا وليس تعليما مفروضا عليه من الخارج. إن تفسير «فرويد» يرتبط بمهمة الوالدين أكثر من المعلم، فعلى الوالدين أن يوفرا فرص اللعب لأطفالهم، وأن يحاولا حل المشكلات النفسية التى تواجه طفلهما من خلال اللعب بأشكاله وأنواعه المختلفة (أحمد بلقيس، توفيق مرعى، ١٩٨٧، ص٣٢).

وفى تصور قدمه هنريوت (Henriot, 1969) لتقسيم اللعب وضع تنظيما ينقسم إلى ثلاثة مراحل متمايزة هى:

أ ـ اللعب الإيهامى: حيث ينغمس الطفل كليا فى الخيال ويحول العالم الحقيقى إلى عالم خاص به فلا يعود الكرسى كرسيا بل يتحول إلى سيارة، ولا الدمية دمية بل طفلا نائما أو صاحيا يتحدث ويأكل.

ب ـ اللعب الواقعى: حيث يتعلم الطفل اكتساب العديد من المفاهيم فهو يدرك العلاقة بين اسم الكرسى واستعماله، ويتعامل مع هذه المفاهيم والألعاب على أساس ما هى عليه فى الواقع.

جـ ـ اللعب الواقعى الإيهامى: حيث يتعلم الطفل أن يستخدم خياله لجعل النشاط يتخذ شكل النشاط الخاص باللعب، وهذا اللعب يسهم فى تطوير الأطفال عقليا ووجدانيا.

ثالثا: الصداقة Friendship

يمكن استخدام الصداقة لعلاج مشكلات القلق والتوتر والانفعال الزائد، حيث إن الإنسان كائن اجتماعى لا يستطيع أن يعيش بمفرده منزويا مجترا مشاكله ولكنه يسعى دائما أن يكون له صديق يشاركه أفراحه وأحزانه، ولاشك أن الصداقة الحقيقية تعتبر متنفسا حقيقيا عن التوترات النفسية.

مفهوم الصداقة:

عرف «أنجلش وأنجلش» الصداقة «أنها علاقة بين شخصين أو أكثر تتسم بالجاذبية المتبادلة المصحوبة بمشاعر وجدانية تخلو عامة من الرغبة الجنسية».

وعرف «روماسون» (Ramson, 1985) الصداقة «بأنها علاقة اجتماعية تقوم على تماثل الاتجاهات بصفة خاصة، وتحمل دلالات بالغة الأهمية تمس توافق الفرد واستقرار الجماعة» وفى ظل تلك العلاقة يحصل الأصدقاء على فوائد متنوعة تشمل:

١ ـ المساندة والتشجيع ودعم الثقة بالنفس والتقويم الإيجابى للذات.

٢ ـ التحقق من صحة الأفكار والآراء الشخصية بعد تهيئة الظروف الميسرة للإفصاح عنها.

٣ ـ النفع المباشر بتسخير الوقت والموارد الشخصية لخدمة الصديق وتلبية حاجاته (أسامة أبو سريع، ١٩٩٣، ص٣٨).

وتؤكد البحوث التى تناولت تأثير المساندة الاجتماعية فى خفض مشاعر التوتر والمشقة، ويرى آلبى Alpee أن الاضطراب النفسى محصلة لناتج المعادلة الآتية:

الاضطراب النفسى = (الاستهداف × أحداث الحياة) / (المقاومة × المساندة الاجتماعية)

ووفقا لهذه المعادلة تقل احتمالات الاضطراب النفسى وتقوى قدرة الشخص على مقاومة أحداث الحياة المعاكسة عندما يتلقى المساندة الاجتماعية من أهله أو أصدقائه وزملائه ما يعنيه على تجاوز الأزمات والمحن (أسامة أبو سريع، ١٩٩٣).

أساليب دعم مهارات الصداقة والتفاعل الاجتماعى(*):

يمكن رصد بعض من أساليب دعم مهارات الصداقة وتحسين الكفاءة الاجتماعية، والتى يمكن تصنيفها فى الآتى: الأساليب التى تركز على الشخص الذى يفتقد الكفاءة الاجتماعية:

أ ـ **التعلم بالنموذج:** يعتمد هنا الأسلوب على إتاحة الفرصة للشخص من خلال التقليد، وذلك بأن يشاهد المتدرب بعض النماذج وهى تؤدى الاستجابة الصحيحة المطلوب تعلمها بطريقة صحيحة، ثم تقديم التغذية الراجعة (Feedback) وتعريفه بالأخطاء حتى يستطيع إنجاز المهام الاجتماعية من خلال النموذج، وهذا النموذج يستند فى الأساس على نظرية التعلم الاجتماعى لبندورا.

ب ـ **القراءة:** تعتمد هذه الطريقة على تشجيع المتدرب على قراءة بعض الكتب المتخصصة التى تفيده فى التغلب على الصعوبات النفسية التى يعانى منها مثل المخاوف والقلق والتوتر، ومن الكتب التى يمكن أن يقرأها المتدرب وهو كتاب «كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر فى الناس ؟» ومؤلفه هو

(*) لمزيد من الفهم يمكن الرجوع إلى كتاب «الصداقة من منظور علم النفس، تأليف د. أسامة سعد أبو سريع، ١٩٩٣ .



«ديل كارينجى»، ويذكر «كارينجى» ست طرق من شأنها أن تجلب محبة الناس ويصوغها على النحو الآتى:

١ ـ أظهر اهتماما بالناس.

٢ ـ ابتسم للآخرين.

٣ ـ تذكر أسماء من تكلمهم.

٤ ـ كن مستمعا جيدا.

٥ ـ تكلم فيما يسعد الآخرين.

٦ ـ أسبغ التقدير على الشخص الذى تحدثه.

نموذج «يانج» للعلاج المعرفى:

فى إطار التوجيه المعرفى طور يانج (Young, 1980) نموذجا لعلاج مشكلة العزلة، ويتضمن برنامج يانج ست مراحل متدرجة: (أسامة أبو سريع، ١٩٩٣ ص٢٤٩ ـ ٢٥٠):

١ ـ أن يشعر الفرد بالرضا عن نفسه.

٢ ـ أن يشترك فى نشاطات مع عدد من الأصدقاء.

٣ ـ أن يشترك فى إفصاح متبادل عن الذات مع صديق مؤثوق فيه.

٤ ـ أن يسعى نحو صديق يشعر بإمكان عقد صداقة حميمة معه.

٥ ـ إرساء علاقة حميمة مع صديق مناسب من خلال الإفصاح عن الذات.

٦ ـ دعم الشعور بالالتزام الوجدانى لصديق أعتز بصداقته.

ورغم أن الصداقة مهمة لخفض مستوى القلق والتوتر إلى أدنى حد ممكن. إلا أن الفرد المتفائل والسعيد يمكنه أن يختزل القلق والتوتر.

ويمكن استخدام السعادة للتغلب على القلق والتوتر، حيث إن الدراسات سيكولوجية اهتمت بدراسة الانفعال ولكن اهتمام الدراسات كان منصبا على الجانب ى للانفعالات مثل القلق والاكتئاب، ولكن العلماء أهملوا الجانب الإيجابى الات وهى السعادة.

مفهوم السعادة:

السعادة هى شعور بالرضا، والإشباع، وطمأنينة النفس، وتحقيق الذات، شعور بالبهجة، والاستمتاع، واللذة، والرضا عن الحياة.

وتؤكد الدراسات أن العلاقـات الاجتماعية أحد أهم مصادر السـعادة، والتخفف من العناء والضغوط والقلق، كما تزيد العلاقات الاجتمـاعية من السعادة بتوليد البهجة، وتوفير المساعدة، من خلال الأنشطة والمتعة.

أنشطة أوقات الفراغ:

تلعب أنشطة أوقات الفـراغ دورا فى جلب السعادة للفـرد، وأنشطة وقت الفراغ هى تلك الأنشطة التى يقوم بها الأفراد لمجرد رغبتهم فى ذلك ومن أجل إشباع أنفسهم، وللاستمتـاع والترفيه والارتقاء بالذات، أو لأهداف اختـاروها هم لأنفسهم، وليس من أجل عائد مادى، وأنشطة أوقات الفراغ تعطى للأفراد الاستمتاع وتحقيق الذات وإكمالها وهو نشاط تلقائى دون قيود.

فى دراسة تم تقديمهـا فى كتاب سيكولوجية السعـادة (مايكل أرجايل، ١٩٩٣، ص١١٣) وجد أن الحاجـات التى تلبيها أنشطة أوقات الفـراغ يمكن رصدها فى الجدول التالى:

جدول (٨): يوضح خصائص الأفراد السعداء.

م	الحاجة	البنـــــــــود	متوسط البند
١	الاستقلال	تنظيم مشروعاتى ونشاطاتى	٢,٧٨
		عمل أشياء أجد أنها ذات معنى	٣,٣٩
٢	الاسترخاء	أسترخي وأتعامل مع الأشياء بيسر	٣,٢٠
		إعطاء راحة للعقل والجسم	٢,٩٤
٣	النشاط الأسرى	التقريب بين أفراد الأسرة	٢,٨١
		الاستمتاع بالحياة الأسرية	٣,٣٠
٤	الهروب من الروتين	الابتعاد عن مسئوليات الحياة اليومية	٢,٨٥
		تغيير روتين الحياة اليومى	٣,١٢
٥	التفاعل	عقد صداقات جديدة	٢,٣٥
		الاستمتاع بصحبة الناس	٢,٥٥
٦	التنبيه	الحصول على خبرات عديدة ومختلفة	٢,٦٦
		من أجل الاستثارة والتنبيه	٢,٨٩
٧	استخدام المهارة	استخدام المهارات والقدرات	٢,٨٩
		تنمية مهارات وقدرات جديدة	٢,٦١

م	الحاجة	البنـــــــود	متوسط البند
٨	الصحة	الحفاظ على اللياقة الجسمية	٢,٤٧
		الحفاظ على اللياقة لأسباب صحية	٢,٤٦
٩	التقدير	الحصول على تقدير وإعجاب الآخرين	٢,١١
		أن تكشف عن إمكانياتك للآخرين	٢,١٥
١٠	التحدى / المنافسة	الدخول فى منافسات	١,٨٧
		تجريب نفسك فى مواقف صعبة	٢,٣١
١١	القيادة	تنظيم أنشطة الفرق والجماعات أو	١,٧٩
		المنظمات للحصول على مكانة قيادية	١,٤٨

وفى دراسة قام بها المؤلف (فاروق عثمان، ١٩٨٨) عن بعض العوامل النفسية والديموجرافية التى تؤثر على إنتاجية أستاذ الجامعة. وكانت العوامل هى الرضا عن العمل، والاستمتاع بأوقات الفراغ، والإنهاك النفسى، وقد اتضح أن أكثر العوامل تأثيرا على إنتاجية أستاذ الجامعة الاستمتاع بأوقات الفراغ. ورغم ذلك كانت عينة الدراسة لا تعرف كيف يستمتع بأوقات الفراغ. وتؤكد الدراسات التى قام بها آلن (Alln,1980)، جودباى (God bay, 1976)، وباركر (Parker, 1976) أن أداء وإنتاجية الأفراد تزيد، بل يعد الاستمتاع بأوقات الفراغ منبئا جيدا لنجاح الفرد فى مهنته.

يمكن رصد أهم الخصائص للأفراد السعداء والتى تتضح فى الجدول التالى:

جدول (٩): يوضح خصائص الأفراد السعداء

الخصائص	المصدر
الانبساط-الشعور بالرضا-الهناء الإيجابى-اتساع العلاقات الاجتماعية.	(Emmons, Diener 1985) Headey 1994, Wearing,(1986) (Tolor, 1978)
الضبط الداخلى-القدرة على الاختيار-القدرة على التحكم فى الأحداث.	(Dienner, 1984)
القدرة على حل الصراعات-تحقيق درجة من التكامل فى الشخصية.	(Wilson, 1967)
الدفء-الصدق-الإخلاص-مستريح فى علاقات حميمة-ضمير حى-قادر على مواجهة الأحداث-التفائل فى حل المشكلات.	(Wessman, Ric;s, 1966)
الشعور الذاتى بالرضا-الاستمتاع بأوقات الفراغ-الاندماج فى الأنشطة.	(Palys, little, 1983)

ويرى مايكل أرجايل (Michael Argyle, 1987) أن تحقيق السعادة من السهل أن نصل إليها من خلال:

١ ـ التفكير فى الأحداث السارة الحديثة، ومشاهدة الأفلام السينمائية أو التليفزيونية الفكاهية، والاستماع إلى موسيقا مرحة، وبالابتسام وبالنكات وبالهدايا الصغيرة.

٢ ـ يمكن زيادة معدل حدوث الأنشطة السارة الأكثر فعالية. مثل الرحلات والأنشطة الرياضية والتجمعات الحياتية.

٣ ـ العلاقـات الجيدة من أهم مصـادر السعادة. كـأن يكون الفرد متزوجـا زيجة سعيدة وله أصـدقاء وعلاقته جيدة مع أفراد الأسـرة والأقارب وزملاء العمل والجيـران، وربما يحتاج الفـرد لكى يحقق هذه العلاقـات إلى التدريب على المهارات الاجتماعية.

٤ ـ يعتـبر العـمل ونشاط وقت الفـراغ اللذان يحقـقان إشبـاعا همـا المصدرين الرئيـسيين الآخـرين للسـعادة إذ يـوفران شـعورا بالـرضا الذاتى من خـلال الاستخدام الناجح للمهارات وإنجاز الأعـمال وصحبة الآخرين، والإحساس بالهوية والانتمـاء وتنظيم الوقت، وتؤدى الرياضة إلى تحسن الصحـة البدنية والنفسية وكذلك الإجازات والأشكال الأخرى من الاسترخاء.

عزيزى القارئ تذكر ما يلى:

أن الشخـصية جـزء هام يعبـر عن القلق، وأن الحالة المزاجيـة تؤثر على القلق، ويمكن رصـد النشـاطات السـارة التى تؤثر على الحـالة المزاجـية طوال اليـوم (مـايكل أرجايل، ١٩٩٣).

النشاطات السارة التى تؤثر على الحالة المزاجية طوال اليوم

أولا: التفاعل الاجتماعى

١ ـ التواجد مع أناس سعداء.

٢ ـ جعل الناس يهتمون بما تقول.

٣ ـ التواجد مع الأصدقاء.

٤ ـ أن تلاحظ أنك جذاب.

٥ ـ ملاحظة الناس بلطف.

٦ ـ أن تدخل فى مناقشة صريحة ومفتوحة.

٧ ـ أن تخبر بأنك محبوب.

٨ ـ التواجد مع من تحب.

٩ ـ أن تكون لك شخصية.

١٠ ـ رؤية أصدقاء قدامى.

ثانيا: نشاطات ذاتية

١ ـ الضحك.

٢ ـ الاسترخاء.

٣ ـ التفكير فى شئ من المستقبل.

٤ ـ مشاهدة مناظر جميلة.

٥ ـ تنفس هواء نقى.

٦ ـ الوجود فى جو هادئ وساكن.

٧ ـ الجلوس فى الشمس.

٨ ـ ارتداء ملابس نظيفة.

٩ ـ الحصول على بعض وقت الفراغ.

١٠ ـ النوم عميقا ليلا.

١١ ـ الاستماع إلى الموسيقا.

١٢ ـ الشعور بوجود الله فى حياتى.

١٣ ـ حدوث أحداث سارة لأسرتى وأصدقائى.

١٤ ـ الابتسام للآخرين.

ثالثا: الكفاءة الذاتية

١ ـ إنجاز مشروع معين بطريقتى.

٢ ـ التنظيم والتخطيط لشئ ما.

٣ ـ القيادة بمهارة.

٤ ـ قول شئ بوضوح.

٥ ـ التخطيط لرحلات أو لإجازات.

٦ ـ تعلم عمل شئ جديد.

٧ ـ أداء العمل بكفاءة.

٨ ـ أن يمتدحنى الآخرون عندما أؤدى عملا جيدا.

وفى النهاية هل القلق يمكن أن يكون صديقا حميما أم عدوا لدودا؟ هذا السؤال يمكنك عزيزى القارئ أن تجد الإجابة عنه بنفسك، فالقلق إذا كان دافعا لك للتقدم والإنجاز فهو صديق، ولكن عندما يتحول إلى مصدر من مصادر الهدم والتقهقر إلى الوراء فهو يعد بمثابة العدو لك.

فتعلم أن تستأنس القلق وتجعله جزءا من إستراتيچياتك فى التغلب على الصعوبات التى تقابلك فى الحياة اليومية والتى تتمثل فى العمل والشارع والمنزل.

❁ ❁ ❁

الفصل الخامس
الحاجات النفسية ودوائر التوازن

مقدمة

أهمية الكفاءة فى مقاومة الضغوط

مكونات الذكاء العاطفى

مقياس الذكاء العاطفى

الحاجات البدنية والنفسية

قياس المنظور الجانبى للتفكير

مقياس التفكير العقلى

نماذج لخفض الضغوط





مقدمة:

حتى تكون من الأشخاص الذين يتصفون بالصلابة النفسية، فإننى أقدم لك مجاملة وهى بصورة تعنى أنك تستطيع أن تعمل وتنجز تحت ضغوط العمل. وهذا يعنى أنك غير قابل أن تستسلم عندما تهب عليك عواطف الحياة ومشاغلها بل ستظل ثابتا ولن تنهار عندما يختفى الآخرون بسبب الضغوط فإنك تستطيع أن ترفع يدك وتطلب حق الكلام. فأنت قادر على العمل تحت الضغوط، ولكن كم فردا قادر على هذا العمل بالرغم أن الضغوط تكون كبيرة؟ إنهم أقلية بلا شك والسبب أن الجهاز العصبى الذى تم تدريبه أصبح لديه المناعة والمقاومة لكل هذه الضغوطات. ولكن هل تعلم إذا أردت أن تكون من هؤلاء الأفراد الذين يعملون فى ظل الضغوطات أن تصنع حالة الاتزان بعين الجانب البدنى والعقلى والعاطفى.

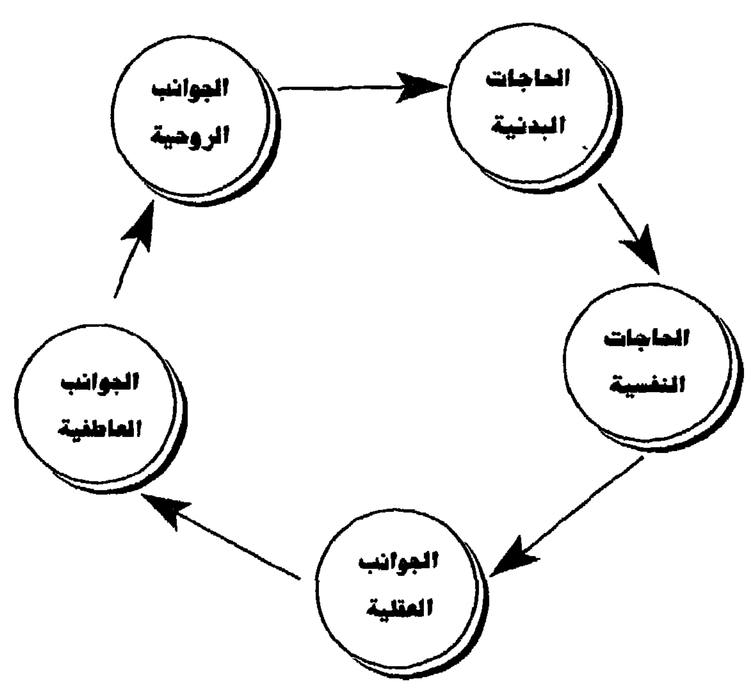
ويعتبر هذا المدير نموذجا للرياضى الماهر الذى يستطيع أن يقيم حالة من التوازن بين حاجاته الداخلية والواقع الذى يعيش فيه ويتحرك عليه، وهذا ما نطلق عليه التوافق بين متطلباته الذاتية ومتطلبات المجتمع المتغيرة، فالمدير العصرى يجب أن يتعلم أنه ينتقل بسرعة من نار إلى نار، وعندما يحدث اشتباك بين النقابة والجمعيات التعاونية ومجلس الإدارة فإنه يقدم بالتنسيق بين هذه المؤسسات حتى يمر كل شئ بسلام. فالفرد الناجح فى القرن الحادى والعشرين هو الفرد القادر أن يخلق لذاته نوعا جديدا من الصلابة النفسية. إن مفتاح الوصول إلى التعايش مع الضغوط أن تغير وتعدل من أوضاعك البدنية والعقلية والعاطفية وكما يقول «جان بياجيه» أن تستخدم ميكانزم المواءمة وهو يعنى أن تغير من ذاتك حتى تلائم الظروف الحياتية.

أهمية الكفاءة فى مقاومة الضغوط

إن مصائر الأمم والمؤسسات والشركات التى نعمل فيها أو نديرها تتوقف على كفاءتنا فى الإدارة والتحكم فى الضغوط. إن تحقيق الأحلام وإدراك السعادة الشخصية والمحافظة على الصحة تتأصل بشكل أساسى فى قوة الأنا (قوة الشخصية) والقدرة على مواجهة ضغوط الحياة. إن رجال الإدارة العليا أو رجال الأعمال لكى ينجحوا لابد أن يتعلموا كيف يعملون فى ظل ضغوط العمل المعقدة التى تتسم بالتنافس واتخاذ القرارات الصائبة فى ظل مناخ العمل الحديث، ويمكن إعطاء أمثلة كثيرة لرجال نجحوا فى إنجاز الأعمال بتميز مقتدر، ومن هؤلاء مدير إدارة العمليات فى شركة أدوية. حيث كان يعمل ١٣ ساعة فى اليوم وبهذا يكون مجموع الساعات التى يعمل فيها (٩١) ساعة أسبوعيا.

هل تعرف كيف تخلق حالة من التوازن ؟

سؤال صعب لأن كل فرد لايمتلك الإرادة عند إحداث هذا التوازن. ولكن دعنى أقدم هذا النموذج ويمكنك تجربته بحيث تستطيع أن تخلق التوازن ولكن حقيقة الأمر أن كل فرد منا لديه العديد من الحاجات الداخلية والأهداف الخارجية. وعندما تشبع هذه الحاجات فى ضوء هذه الأهداف سوف يشعر الفرد بالسعادة. ولكن الأمور لا تسير بهذه السهولة ولكن خلق التوازن يمكن أن يمر من خلال «دوائر التوازن» التى يمكن رصدها فى الشكل (٢٢).



شكل (٢٢) دوائر التوازن

يدل الشكل (٢٢) على أن الفرد يمتلك العديد من الحاجات البدنية والنفسية والعقلية والعاطفية والروحية وسوف نقوم بشرح هذه الحاجات بالتفصيل.

أولا- الحاجات البدنية:

يولد الإنسان وهو مزود بالإرث البيولوجى الذى يضمن له البقاء والتكيف مع البيئة الخارجية. وتتعدد الحاجات البيولوجية مثل: الأكل - الشرب - النوم - الحركة - الرياضة... الخ.

إن تناول طعام قليل النشويات والدهون والسكريات وكثير من الخضروات والفاكهة يؤدى إلى إيجاد فرد ذى صحة جيدة.

وتلعب الأنماط التربوية الثقافية فى إشباع تلك الحاجات،وهذا الجانب الحضارى الثقافى يختلف من بيئة لأخرى. فكأن عملية اختزال تلك الحاجات تتأثر بعملية التنشئة الاجتماعية والأعراف والقيم، ويجب أن تشبع تلك الحاجات على نحو متسق وأساسى لكى يتسنى للفرد أن ينتقل إلى مستوى أرقى فى الدافعية.

ثانيا- الحاجات النفسية:

تتعدد الحاجات النفسية إلى الكثير من التنوع والتعدد ومن هذه الحاجات ما يلى:

١ ـ **حاجات الأمن:** ويقصد بالأمن عدم تهديد حياة الفرد من الأخطار الخارجية أو الداخلية على حد سواء وتظهر الحاجة للأمن فى الحصول على وظيفة ثابتة، وتكوين رصيد فى البنك وشراء شهادات تأمين على الحياة. والحاجة للأمن تدفع الفرد إلى الاستقرار العاطفى مما يتيح له أن ينجز فى عمله.

٢ ـ **حاجات الحب والانتماء:** ويعنى الانتماء انجذاب الفرد لجماعة يدافع عنها ويتعاون معها، والدافع للانتماء يخلق الجماعة المتماسكة، ويفضل الأفراد ذوى دافع الانتماء العمل مع الأصدقاء والرفاق.

٣ ـ **حاجات تقدير الذات:** الحاجة للتقدير تكتسب أهمية كبيرة لأنها تؤدى إلى خلق مشاعر إيجابية نحو ذاته، وبالتالى فهى تؤدى إلى الثقة بالنفس مما يسمح بتكوين مفهوم إيجابى وهذا بدوره يساعد على النجاح والتفوق، أما إذا فشل فى إشباع حاجات التقدير يؤدى به إلى الإحساس بالعجز وفقدان الذات وقد يخلق لديه إحساسا بالاغتراب.

٤ ـ **تحقيق الذات:** يجاهد الفرد دواما لتحقيق الذات من أجل إطلاق قواه الكامنة الخلاقة، وهو يرتبط غالبا بأهداف يضعها الفرد ويسعى للوصول إليها بشرط أن تكون تلك الأهداف متسقة مع قدرته المعرفية، وهذا الاتساق يساعد الفرد على النضال من أجل تحقيق الذات.

ثالثا- الجوانب العقلية:

تلعب الجوانب العقلية دورا فى خلق التوازن، وتتعدد الجوانب العقلية فى الآتى:

١ ـ **الذكاء والقدرة العقلية:** يلعب الذكاء دورا هاما فى النجاح والتفوق، ويلعب الذكاء دورا فى اكتساب المهارات والتى تتحدد فى الآتى:



أ ـ تحدى الواقع: وهى عبارة عن التعرف على الأفكار الجيدة ودعم تلك الأفكار والرغبة فى تحدى الواقع. وقد يكون التحدى منتجا إبداعيا جديدا، أو إعادة تنظيم المؤسسة بحيث يؤدى إلى تحول كبير.

ب ـ الإيحاء برؤية مشتركة: يلعب الذكاء دورا فى اكتساب الرؤيا المستقبلية. فكل رؤيا تبدأ بحلم، والحلم هو القوة التى تخترع المستقبل.

جـ ـ تشكيل الطريق: يلعب الذكاء دورا فى تشكيل الطريق بحيث يقود إلى اتخاذ القرارات فى الوقت المناسب.

٢ ـ التعلم الذاتى: من التحديات التى ستواجه الفرد فى القرن الحادى والعشرين هو كيف يتعلم ومن يعلمه، فبعد ثورة المعلومات لم يعد التعلم يتم فى أماكن محدودة، بل تعدى الأماكن المغلقة، فالتعلم كما ينظر إليه بيل جيتس (١٩٩٨، ص ١٤٩) يتم من خلال طريق المعلومات فائق السرعة Information Superhighway. حيث إن الكومبيوترات الشخصية، وبرمجيات الأقراص المدمجة (بذاكرة القراءة) متعددة الوسائط، وشبكات التليفون السلكية واللاسلكية، والإنترنت، تمثل كلها إرهاصات مهمة لطريق المعلومات السريع، وكل منها يبشر بما ينطوى عليه المستقبل. فالتعلم عن طريق المعلومات فائق السرعة لكى يتم لابد من استحداث نظم تعليمية جديدة وهو ما يطلق عليه «التعلم الذاتى» وهو تعلم يتم مدى الحياة «Life Long Learning» والتعلم الذاتى كما يحدده طلعت منصور (١٩٧٧، ص٦) يتضمن أكثر من مجرد تعلم للمهارات الأكاديمية والمواد الدراسية التقليدية. فهو ينسحب على اكتساب المهارات المهنية والأسرية والاجتماعية، وإلى نمو التدفق الجمالى والأساليب التحليلية والمبدعة فى التفكير، وإلى تكوين الاتجاهات والقيم والمطامع الناضجة، وإلى استيعاب المعرفة المتقدمة والمعلومات المتعددة الأشكال، وإلى خلق اتجاه أصيل فى الفرد يحفزه إلى المعرفة وإلى السعى الدائب للحصول عليها ولاستخدامها على نحو أفضل.

والتعلم الذاتى هو النشاط الواعى للفرد الذى يستمد حركته ووجهته من الانبعاث الذاتى والاقتناع الداخلى والتنظيم الذاتى بهدف تغييره لشخصية نحو مستويات أفضل من النماء والارتقاء. وهكذا يسمح التعلم الذاتى إلى نماء الشخصية بحيث تصير أكثر استقلالية عن الظروف الخارجية. ولهذا ينتج التعلم الذاتى مرحلة جديدة من التأثير المتبادل بين الشخصية والعالم الخارجى بحيث يمثل هذا النوع من التعلم الركيزة الأساسية للشخصية فى النماء والارتقاء.

رابعا- الجوانب العاطفية:

تلعب الجوانب العاطفية دورا فى إحداث التوازن النفسى. فالصلابة النفسية تهتم بالتحكم العاطفى حيث يوجد ارتباط إيجابى بين العاطفة والصلابة وسوف يتم عرض العديد من المفاهيم المرتبطة بالجوانب العاطفية الآتية:

١ ـ الذكاء العاطفى:

تعتبر نهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات من القرن العشرين بداية استخدام مفهوم الذكاء العاطفى Emotional Intelligence، وأوائل من قدموا هذا المفهوم فى التراث السيكولوجى جرينسبان (Greenspan, 1989) والذى قدمه فى الجزء التاسع من كتاب فيلد وآخرون (Field, et al 1989) وحاول تقديم نموذج موحد لتعلم الذكاء الانفعالى فى ضوء نظرية بياجيه للنمو المعرفى ونظريات التحليل النفسى والتعلم الانفعالى، ومجمل القول فى هذا النموذج بأن الذكاء الانفعالى يمر تعلمه بثلاثة مستويات وهى :

أولا: التعلم الجسمى Somatic Learning وفيه يتعلم الطفل الانفعالات المرتبطة بالحاجات الجسمية.

ثانيا: التعلم بالنتائج Consequence Learning وهو مستوى متداخل مع المستوى الأول والمستوى الثالث وفيه يتعلم الطفل الأفكار والمعانى من خلال ما يتبع السلوك المتعلم من نتيجة (كآليات التعلم بالتعزيز).

ثالثا: التعلم التركيبى التمثيلى Representational structure learning وتحدث فى هذا المستوى أعلى درجات تعلم الأفكار والمعانى والانفعالات، وهو ما يماثل مرحلة التفكير الشكلى لدى «بياجيه». كما قدم كل من سولفاى وماير (Salovey & Mayer, 1990) مقالا بعنوان «الذكاء الانفعالى» وقدم سولفاى وماير (Solvey & Mayer, 1993) أيضا مقالا بعنوان الذكاء الانفعالى وأشارا فيه بأن الذكاء الانفعالى هو نوع من الذكاء الاجتماعى وأهم وظائفه إرشاد التفكير وتخصيص القدرات التى تسهم فى حل المشكلات. كما قدم جولمان (Goleman, 1995) أفضل ما كتب عن الذكاء الانفعالى فى كتابه الشهير «الذكاء الانفعالى» و الذى تناول فيه ما أسماه «بالعقل الانفعالى» وطبيعة الذكاء الانفعالى والمجالات التى له دور فيها ودوره فى براعة الإنسان وتقدمه فى مجالات الحياة العملية قياسا بالذكاء الأكاديمى الذى له الدور البارز فى حياة الفرد التعليمية.

وترجع أصول الذكاء الانفعالى إلى القرن الثامن عشر (Mayer &Salovey, 1997) حيث كان يرى العلماء بأن العقل ينقسم إلى ثلاثة أقسام متباينة هى:

١ ـ المعرفة Cognition ويشمل العديد من الوظائف مثل الذاكرة والتفكير واتخاذ القرار ومختلف العمليات المعرفيـة وما ينبثق منها، والذكاء كأسلوب من أساليب التوافق الجيد، وإن كـان ماير وسـولفـاى (Mayer & Salovey, 1995) قد ميـزا بين الذكاء والتوافق، بأن التـوافق خاصية واحدة من خـصائص الذكاء، وأن معظم الكـائنات الحية قادرة على التوافق اعتمادا على توظيف النواحى الحسية لها دون حاجة لها بالذكاء.

٢ ـ العاطـفة Affect ويشمل الانفعالات والنواحى المزاجيـة والتقويم ومختلف المشاعر مثل الفرح والسرور والغضب والإحبـاط والخوف والقلق والتبرم وعدم التحمل، وأبسط شكل الانفعالات ما يسمى باللون الانفعالى للأحاسيس.

والذكاء الانفعالى بطريقة أو بأخـرى مرتبط بالمنحى الأول والثانى ويحدث تكامل بينهما إلا أنه ليس كل ما يتصل بالمنحى المعرفى والمنحـى الانفعالى يكون ذكاء انفعاليا، على الرغم من التـفاعل التـبادلى والمشتـرك بين الانفعـال والتفكيـر وأثره على السلوك الإنسانى.

٣ ـ الدافعية Motivation ويشتمل على الدوافع البيولوجية والمتعلمة والأهداف التى يسعى الفرد لتحقيقها.

ومازال هذا التقسيم الإنسانى معترفا به من قبل العديد من العلماء المعاصرين مثل (Hilgard, 1980 & Mayer, 1995) ومن المفـاهيم المقتـرحـة فى هذا المجال "الذكـاء الدافعى" Motivational Intelligence وذلك من وجهة نظر ماير وجيهر (Mayer & Geher, 1996) فى تقسـيمهمـا للذكاء إلى معـرفى وانفعالى ودافـعى. والأنواع الثلاثة مرتبطة ببعضها بدرجة ما، "فعند تحليلنا لمسألة لماذا يصبح الفرد نشطا فإننا نحلل مظاهر الحاجات والدوافع كمصدر للفاعلية والنشـاط، وعند دراستنا لقضية الهدف الذى تتوجه إليه فاعلية الفـرد ولماذا يتم اختيار الأفعال والسلوك وهذا على وجـه التحديد فإننا نحلل مظاهر الدوافع باعتبارها أسبابا تحدد اتجاه السلوك، وعـند حل مشكلة كيفية تحقيق تنظيم القوى المحـركة للسلوك فـإننا ندرس مظاهر الانفعـالات والخبرات الانفـعاليـة الذاتية" (بتروفسكى وياروشنكى، ١٩٩٦، ١٩٣).

ومما يدعم النظرة التكامليـة بين الذكاء والانفـعال والتى أدت إلى ظهـور مفـهوم الذكاء الانفعالى ما توصل إليه «بيزان» (Buzan, 1980 a,b,c) فى نموذجه الذى يوضح العلاقة بين الجانب العقلى والجانب الانفعالى كما بالشكل (٢٣):

الجانب العقلى

التفكير المنطقى وتحليل الحقائق والعمليات العددية	البعد التخيلى للمفاهيم
التخطيط تنظيم الحقائق تفحص التفاصيل	السلوك الاستجابى إدارة الانفعالات إدراك انفعالات الآخرين

الجانب الأيسر — الجانب الأيمن

الجانب الانفعالى

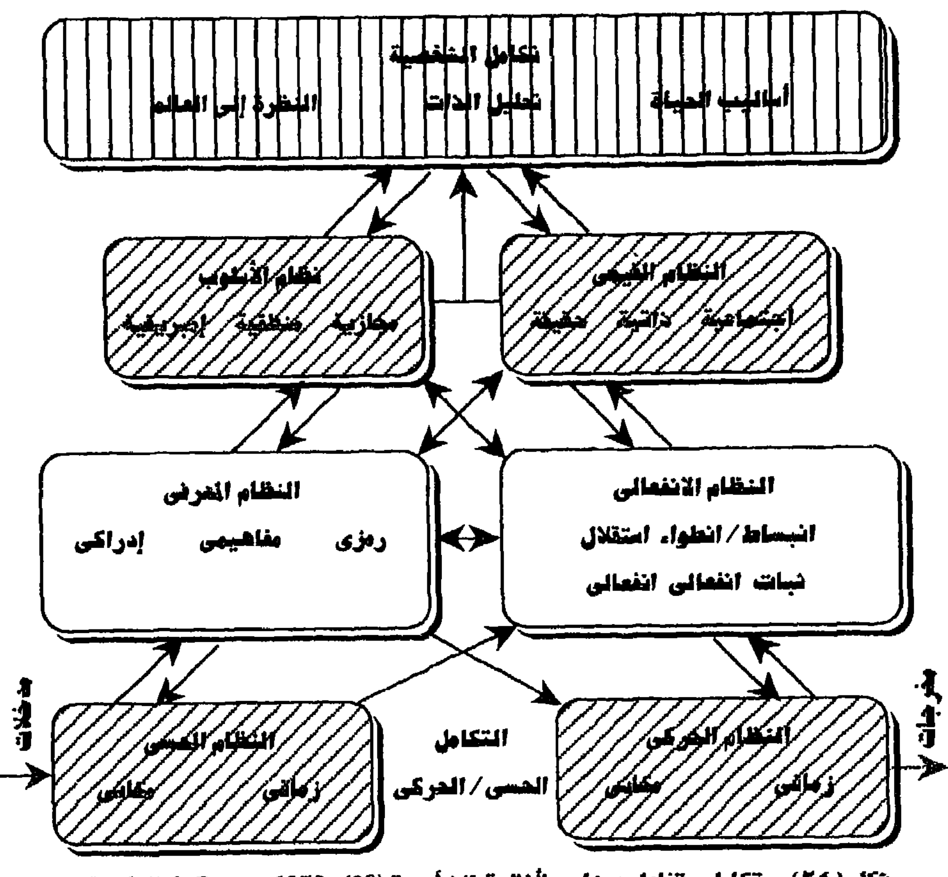
شكل (٢٣) العلاقة بين الجانب العقلى والجانب الانفعالى

ومن الشكل يتضح أن عملية التفاعل بين الجانب العقلى والانفعالى يمكن أن يظهر ويتبلور من خلال "الذكاء الانفعالى" والذى يعبر عن نفسه فى صور سلوكية متعددة منها إدراك الانفعالات الذاتية وإدارتها وإدراك انفعالات الآخرين.

والتراث السيكولوجى يزخر بالكتابات عن العلاقة بين الانفعال والذكاء، وعدد كبير من الدراسات يتعامل مع المشاعر والتفكير باعتبارهما مكونين بينهما تفاعل متبادل، فلقد قدم وارديل ورويس (Wardell & Royce, 1978) تصورا نظريا فى إطار نتائج الدراسات التى أجريت فى هذا المجال حيث توجد علاقات قوية بين كل من النظام الانفعالى والنظام المعرفى ويظهر تأثيرها على الشخصية الإنسانية بأكملها فى تكاملها وتخيلاتها ونظرتها وتعاملها مع العالم.

كما تؤكد أبحاث ماير (Mayer, 1986 & 1995 & 1996) أن المزاج الشخصى عموما يؤثر فى تفكير الأفراد فالأفراد ذوو المزاج الجيد يفكرون بطريقة جيدة عن غيرهم من ذوى المزاج السيء الذين يميلون إلى الاعتقاد بأنهم مرضى أو مصابون بالأمراض، وتظهر العلاقة بين الانفعال والتفكير جلية واضحة عندما يغضب الفرد فإن قراراته

وأحكامه يجانبها الصواب. كما أن التفاعلات الانفعالية تعمل على ترقية الذكاء وتطويره، بتحويل الانتباه الشخصى من المثيرات الطبيعية والعادية إلى الأهم؛ لذا فالانفعالات لها الأسبقية على المعرفة، فهى إمكانات تسهم فى ترقية التفكير أفضل من كونها تشوش عليه.



شكل (٢٤): تكامل وتفاعل دينامى لأنظمة الشخصية *(Wardell & Rocyc, 1978, 499)*

مفهوم الذكاء الانفعالى Emotional intelligence

يعتبر مفهوم الذكاء الانفعالى مفهوم حديث على التراث السيكولوچى ومازال يكتنفه بعض الغموض حيث إنه يقع فى منطقة تفاعل بين النظام المعرفى والنظام الانفعالى. والتعريفات التى تم رصدها للذكاء الانفعالى تؤكد هذا الغموض. وبدراستها نجد أنها انشقت على نفسها إلى قسمين:



القـــــسم الأول: أكثر تحفظا ويعرف الذكـاء الانفعالى بأنه القـدرة على فهم الانفعالات الذاتـية والتحكم فيهـا وتنظيمها وفق فـهم انفعالات الآخرين والتـعامل فى المواقف الحياتية وفق ذلك. فـيعرف ماير وسـولڤـاى (Mayer & Salovey, 1990 & 1995) الذكاء الانفعـالى بأنه القدرة على فهم الانفـعالات الذاتية وللآخرين وتنظيـمها للرقى بكل من الانفعال والتفكير. كما يشير سولڤاى وآخرون (Salovey, et al, 1993) بأن الذكاء الانفعالى يميـز الأفراد الذين يحاولون التحكم فى مشاعرهم ومراقـبة مشاعر الآخرين وتنظيم انفعالاتهم وفهمها، ويمكنهم ذلك من اسـتخدام إستراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتى فى المشاعر والانفعالات. ويشير سولڤـاى وآخرون، (Salovey, et al, 1995) بأن مـرتفعى الذكـاء الانفعـالى يحـتمل أن يكون لديـهم القدرة على مـراقبـة انفعـالاتهم ومشاعـرهم والتحكم فيـها والحسـاسية لحل وتنظيم تلك الانفـعالات وفق انفعالات ومشاعر الآخرين.

القـسم الـثـانى: يعرف الذكـاء الانفعالى بأنه مجـموعة من المهارات الانفـعالية والاجتمـاعية التى يتمتع بهـا الفرد واللازمة للنجاح المهنى وفى الحـياة. ويعطى جولمان (Goleman, 1995) مجمـوعة من المهارات الانفعالية والاجـتماعية تميز مـرتفعى الذكاء الانفعالى وتشمل الوعى بالذات Self- awareness والتحكم فى الاندفاعات Impulse control والمثابرة persistence، والحماس Zeal والدافعية الذاتية Self- motivation، والتقمص العاطفى Empathy، والأناقة أو اللياقة الاجتماعية Social deftness، وبأن انخفاض تـلك المهارات الانفعاليـة والاجتماعيـة ليس فى صالح تفكير الفـرد أو نجاحه المهنى. وكشـفت دراسة جـيرى (Geery, 1997) بأن مديـرى المدارس مرتفعـى الذكاء الانفعـالى يتمـيزون بأنهم يسـتخدمـون معـارفهم للحـفاظ على الهدوء والتـحكم فى الانفعالات، ويتـحكمون فى استجاباتهم الـسلبية حتى يهدأوا، يحـاولون جادين إيجاد حلول للصراعـات والمشكلات بهدوء انفعـالى، كما ينشـدون فهم استجـابات الآخرين الانفعالية للسيطرة على تصـعيد الصراعات، ويتسمون بسلوكيات غـير لفظية ناعمة تجاه الآخرين، ويعرفون كيف يؤثرون فى الآخرين ويستخدمونهم بحكمة، وينمون ويطورون جسور الثـقة بينهم وبين الآخرين كأساس لبناء العـلاقات عليها، ويتوقعـون الصراعات ويديرونها بفاعلية.

ويرى الباحثان أن القسمين من التعـريفات للذكاء الانفعالى حيث إن القدرة على مراقبة وفـهم الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخـرين ينبثق عنها مهارات وإستـراتيجيات سلوكية انفعالية واجتماعية تساعد على ترقية الجانب المهنى والعقلى للفرد.



ومن ثم يرى الباحثان أن الذكاء الانفعـالى يتضمن: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفـعالات الآخرين ومشاعـرهم للدخول معـهم فى علاقات انفعـالية اجتمـاعية إيجابيــة تساعــد الفرد على الرقى العقلــى والانفعالى والمهنى وتعلــم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة.

مكونات الذكاء العاطفي

من خــلال رصد مــا كتب حــول الذكاء العــاطفى (Golman, 1995, Mayer& Salovey, 1990, Mayer, Dipaolo, Salovey 1990, Mayer & Salovey 1993, Salovey, Mayer, Goldman& palfai, 1995, Mayer, Geher, 1996)

توصل الباحــثون إلى أن الذكاء الانفــعالى خاصــية مركــبة من خمــسة مكونات أساسية وهى:

١ - المعرفة الانفعالية Emotional cognitive

وهى الركيزة الأساسية للذكاء الانفعالى، وتتمثل فى القدرة على الانتباه والإدراك الجيــد للانفعالات والمشاعــر الذاتية وحسن التمــيز بينها، والوعى بالعــلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

٢ - إدارة الانفعالات Management emotions

وتشيــر إلى القدرة على التحكم فى الانفعــالات السلبية وكــسب الوقت للتحكم فيها وتحــويلها إلى انفعالات إيجابية، وهــزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مــهارات الحياة بفاعلية.

٣ - تنظيم الانفعالات Regulating emotions

وتشير إلى القــدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعــر وتوجيهها إلى تحــقيق الإنجاز والتوافق، واستعمال المشاعر والانفعالات فى صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

٤ - التعاطف Empathy

ويشيــر إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخــرين والتوحد مــعهم انفعاليــا وفهم مشــاعرهم وانفــعالاتهم والتناغم مــعهم والاتصــال لهم دون أن يكون السلوك محــملا بالانفعالات الشخصية.

٥ ـ التواصل Communication

ويشير إلى التأثير الإيجابى والقوى فى الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

ومازالت الدراسات السابقة فى مجال الذكاء الانفعالى قليلة نسبيا مقارنة بأى متغير آخر فى الشخصية وقد يرجع ذلك إلى أن:

- مفهوم الذكاء الانفعالى ما زال غامضا ويوجد خلاف حول كونه قدرات عقلية أم مهارات اجتماعية أم سمات شخصية. (Scarr,1989, Mayer & Salovey, 1997) وهذا الغموض يحتاج إلى المزيد من الفحص والتقصى والتحليل.
- فهم الذكاء الانفعالى للأفراد لايتم إلا من خلال الخلفية الثقافية لهم ليتم التمكن من فهم ردود أفعالهم الانفعالية والتى تقيم فى إطار الاتساق المنطقى ومن ثم ذكاؤهم (Mayer & Salovey, 1995).

وفى دراسة (Martinez-pons, 1997) للعلاقة بين الذكاء الانفعالى وأعراض الاكتئاب والرضا عن الحياة وتوجيه الهدف؛ استخدمت لقياس الذكاء الانفعالى مقياس (سمات ما وراء المزاج) Trait Meta-mood Scale من إعداد سالوفى وآخرين (Salovey, et al, 1995) ويقيس ثلاثة محاور أساسية وهى: الانتباه، والوضوح الانفعالى، وإصلاح الانفعالات. وبتطبيق الأدوات على عينة قوامها (١٤٨) فردا ممن تتراوح أعمارهم بين ١٨و٦٠ سنة من الآباء والمعلمين والمديرين وطلاب الدراسات العليا من الذكور والإناث. وباستخدام تحليل المسار توصلت الدراسة إلى نموذج يحكم العلاقة بين متغيرات الدراسة مؤداه، وجود ارتباط سالب بين الذكاء الانفعالى والاكتئاب وارتباط موجب بين الرضا عن الحياة وإتقان المهام.

وكشفت دراسة جيرى (Geery, 1997) عن عدد من الخصائص السلوكية لمديرى المدارس مرتفعى الذكاء الانفعالى تتمثل فى: استخدام المعرفة للحفاظ على الهدوء والتحكم فى الانفعالات، التفاؤل والتحكم فى الاستجابات السلبية، حل الصراعات بهدوء وترو، فهم انفعالات الآخرين لمنع تصعيد الصراعات، تطوير وبناء جسور من الثقة مع الآخرين، استخدم الانفعالات فى حث واستثارة الآخرين، توقع الصراع وإدارته بحكمة وفاعلية.

وتوصلت دراسة ماير وسالوفى (Mayer & Salovey,1990) إلى خمس مكونات للذكاء الانفعالى تمثلت فى المعرفة الانفعالية، والدافع النفسى، وإدارة الانفعالات، وإدراك انفعالات الآخرين، وإدراك العلاقات الاجتماعية.

وكشـفت دراسة جـاردينر (Gardner, 1995) عن أن الذكـاء المعرفى يسـهم فى التنبؤ بـالنجاح المهنى بنسـبة تتراوح بين ١٠و٢٠٪ تاركـا نسبـة تتراوح بين ٨٠ و٩٠٪ يمكن تفسيرها لمتغيرات أخرى منها الذكاء الانفعالى.

مقياس الذكاء العاطفى

أ- المعرفة الانفعالية:

يعد إدراك المشاعر هو الركيزة الأساسية فى الـذكاء الانفعالى فالقدرة على معرفة مـشـاعـرنا وحـسن التـمـييـز بينـها هـى المحك الأسـاسى الذى يرتكز عليـه الذكـاء الانفعالى. فالناس الذين يملكون اليقين حول مـشاعرهم بحيث يكونون مرشدين جيدين فى حياتهم. ولديهم إحساس مؤكد بكيفية إحساسهم حول قدراتهم الشخصية.

مقياس المعرفة الانفعالية:

يوجد العـديد من العبـارات التى يمكن الإجابـة عليها إمـا «حقـيقى» أو «غـير حقيقى».

م	العبـــــارة	حقيقى	غير حقيقى
١	استخـدام كل من انفعالاتى الإيجـابية والسلبية كـمصدر للحكمة حول كيفية قيادة حياتى.		
٢	تساعدنى المشاعر السلبية فى إحداث التغير فى حياتى.		
٣	فى الوقت المناسب أستطيع توجـيه مشاعرى السـلبية عند اتخاذ قرار هام فى حياتى.		
٤	تكون مشاعرى السلبية مساعدة لى.		
٥	عندى القدرة على إرشاد مشاعرى من لحظة لأخرى.		
٦	معرفة مشاعرى الصادقة حاسمة لبقائى فى الحياة.		
٧	أنا مدرك لمشاعرى الصادقة أغلب الوقت.		
٨	عموما أستطيع التعبير عما أشعر به طوال الوقت.		
	المجمـــــــوع		

ب. إدارة الانفعالات:

وهى القدرة على التحكم فى الانفعالات وتوجيهها نحو الاتجاه الذى يفيد فى الإنجاز، ومن أمثلة إدارة الانفعالات قدرة الفرد على هزيمة القلق والاكتئاب. فالأفراد الذين يوجهون انفعالاتهم جيدا يستطيعون أن يديروا بسرعة حيز الحياة.

مقياس إدارة الانفعالات:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

م	العبارة	حقيقى	غير حقيقى
١	تعلمت أن أتحكم فى تفكيرى السلبى.		
٢	أنا مسئول عن مشاعرى.		
٣	أستطيع استعادة هدوئى بسرعة بعدما يزعجنى أمر مهم.		
٤	أمتلك القدرة على التحكم بسرعة فى مشاعرى وأفكاري وتصرفاتي.		
٥	أنا هادئ تحت أي ضغط.		
٦	لاألتفت إلي انفعالاتي السلبية.		
٧	أنا قادر على أن أكافئ نفسى بعد أي موقف محزن.		
٨	أستطيع طرد مشاعرى السلبية عندما أحتاج إلى ذلك.		
٩	لا أخاف من فقدان السيطرة على مشاعرى وأفكارى وعواطفى وتصرفاتي.		
١٠	أستطيع التحول من الحالة الانفعالية السلبية إلى الحالة الإيجابية عند الضرورة.		
١١	أشعر بالثبات الانفعالى.		
	المجموع		

جـ. الدافع النفسى:

يتضمن الدافع النفسى تنظيم المشاعر التى تقـود إلى تحقيق الهدف، ويحتاج الفرد الذى يمتلك هذا الدافع إلـى مجموعـة من القدرات تشمل اسـتدعاء التـحكم العاطفى وتأجيل المكـافأة وخلق الدوافع التى تسـاعد على النجاح والتـميـز والوصول إلى الأداء المميز، والأفراد الذين يمتلكون هذا الدافع يميلون إلى أن يكونوا منتجين ومؤثرين.

مقياس الدافع النفسى:

يوجد العـديد من العبـارات التى يمكن الإجابـة عليها إمـا «حقـيقى» أو «غـير حقيقى».

م	العبـــــارة	حقيقى	غير حقيقى
١	أنا قادر أن أوجه نفسي عند مواجهة العجز أو الضعف.		
٢	أمتلك درجة عالية من الصبر حتى لو فشلت فى تحقيق أى نتائج ملموسة.		
٣	عندما أقوم بعمل فإننى أفكر فى الأجزاء الأسهل عملا.		
٤	أحاول أن أكون مبتكرا أمام التحديات اليومية.		
٥	عند إنجاز أى مـهام يومية فـإننى أكون هادئا ومركزا تفكيرى نحو هذه المهام.		
٦	أحب دفع حدود قدراتى إلى الأمام.		
٧	عندما يكون العمل مهما أكون قادرا على تنفيذه بكامل قدراتي.		
٨	تحت الضغوط نادرا أشعر بالتعب والتوتر.		
٩	أستطيع إنجـاز أعمـالى بدرجة عالـية من التميز من خـلال النشاط والهدوء والتركيز.		
١٠	أستطيع أن أكون عاطفيا عند إنجاز أعمالى.		
١١	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط.		
١٢	فى مواقف التحـدى أستطيع حشد انفـعالاتى الإيجابية مـثل المتعة والمرح وروح الدعابة.		
١٣	أستطيع أن أنهمك كلية فيما أفعله.		
١٤	لا أحب تشتت انتباهى أثناء إنجاز العمل.		
١٥	عادة أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ مهام جديدة.		
١٦	أضع انفعالاتى الإيجابية جانبا عند إنجاز وتنفيذ المهام المطلوبة منى.		
	المجمـــــــوع		

د ـ إدراك انفعال الآخرين:

يعنى إدراك انفعال الآخرين أنك تتعمق داخلهم، وذلك يعنى استدخال الآخرين داخل ذاتك بحيث تكون قادرا على التناغم مع إشاراتهم الاجتماعية، والناس الذين يتعمقون عاطفيا يتناغمون مع الإشارات الاجتماعية التى تشير إلى ما يحتاجه الآخرون مما يجعلهم ينجحون فى مهن البيئة، والتعليم، والإدارة، والمهن التى تحتاج إلى التعامل مع العملاء.

مقياس إدراك انفعال الآخرين:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

م	العبـــــارة	حقيقى	غير حقيقى
١	أنا حساس لما يشعر به الآخرون.		
٢	أجيد فن الاستماع لمشاكل الآخرين.		
٣	أجيد فهم مشاعر الآخرين حتى إن لم يفصحوا عنها مباشرة.		
٤	نادرا ما أغضب من الناس الذين يضايقوننى بالأسئلة الغبية.		
٥	لدى قدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.		
٦	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.		
٧	عندى قدرة على فهم الإشارات الاجتماعية الصادرة من الآخرين.		
٨	عندى اتساق فى مشاعرى ومشاعر الآخرين.		
٩	أستطيع أن أضع نفسى فى مستوى الآخرين بسهولة.		
	المجمـــــــوع		

هـ - إدراك العلاقات الاجتماعية:

يتناول هذا المفهوم إدارة مشاعر الآخرين مثل مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم. ويتناول هذا البعد القدرة على معرفة مشاعر الآخرين والتصرف بطريقة لائقة، وتم تصميم العديد من العبارات للتعرف على قدرة الفرد على الإدراك والاستجابة المناسبة للحالة المزاجية والحساسية البالغة ورغبات الآخرين، والناس الذين يملكون هذه القدرة لديهم المهارة فى التفاعل المرن مع الآخرين مثل القيادة.

مقياس إدراك العلاقات الاجتماعية:

يوجد العديد من العبارات التى يمكن الإجابة عليها إما «حقيقى» أو «غير حقيقى».

م	العبارة	حقيقى	غير حقيقى
١	من السهولة أن أرتاح مع الآخرين.		
٢	ليس من الصعوبة الحديث مع أشخاص غرباء.		
٣	عندى قدرة للتأثير على الآخرين.		
٤	عندى قدرة على فهم الحالة الانفعالية للآخرين.		
٥	يأتى زملائى طلبا للنصيحة.		
٦	أستطيع الاستجابة لرغبات زملائى.		
٧	عندى قدرة لتحقيق حاجات الآخرين.		
٨	يرى الناس أننى مدرب فعال فى فهم مشاعرهم.		
	المجموع		

تقدير الدرجات :

أقل من ٣٩	ذكاء عاطفى منخفض	٤٤ - ٤٧	ذكاء عاطفى جيد
٤٠ - ٤٣	ذكاء عاطفى متوسط	٤٨ - ٥٢	ذكاء عاطفى مرتفع

إن معـرفة درجـاتك تساعـدك فى التعـرف على العوامـل الأكثر أهـمية للـذكاء العاطفى، والدرجة المنخفضة تعنى أن هناك إشارة خطر تهددك فى الجانب الانفعالى.

مقياس المنظور الجانبى للتفكير:

هذا المقيـاس يعبر عن مجـموعة من العناصر المتـدرجة على التوزيع السيـمانتى، وتوجد سـمتان متـقابلتين تبـدأ من (١-١٠). وكلما اقتربت السـمة من (١) أو (١٠) كانت السمة تنطبق على الفرد. ولكن أجب على هذه العبارات بصدق، ولا توجد إجابة صواب أو خطأ، ولكن ضع دائرة أمام كل سمة من هذه السمات:

السمة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	السمة
لين											جامد
حساس											غير حساس
نشيط											غير فعال
مرن											صلب
متحدى											خائن
ثابت											مزاجى
متنافس											متعادل
مستقل											تابع
صبور											متسرع
ودود											عدائى
منظم											غير منظم
قابل للتغيير											رافض للتغيير
قادر على حل المشاكل											غير قادر على حل المشاكل
مرشد											غير مرشد
لاعب فى فريق											لاعب فردى
مخاطر											لا يحب المخاطرة
متناسق											غير متناسق
يحب الفكاهة											لا يحب الفكاهة
متفتح											منغلق

بعد أن تنتهى من الإجابة على المقياس السيمانتى يمكنك أن تضع تصورا للصورة الجانبية لقـوة التفكير، وتمعن النظر فى مناطق الضعف التى عندك، وحـاول أن تعالجها من خلال الـتدريب النفسـى حتى تستطـيع أن تعمل بنجـاح حتى وأنت تحت ضـغوط الحياة.

مقياس التفكير العقلى

يعد هذا المقياس نـوعا من التصورات التى تعبر عن الإنجاز العـقلى، حيث يوجد العديد من العبارات التى يجب على المفحوص أن يضع علامة (√) إذا كانت صحيحة، أو علامة (×) إذا كانت الإجابة خطأ.

العبـــــارة	نعم	لا
أتناول دائما وجبة الإفطار.		
عندما أكـون غاضبـا أو متضايقـا فإننى لا أهرب من مواجـهة ظروف العمل.		
أتناول طعامى قليل السكر وقليل النشويات.		
أتناول وجبات الطعام الثلاثة يوميا بانتظام.		
أحب الاستماع إلى النكات فى أي وقت.		
يرى زملائى أننى هادئ وإيجابى.		
وظيفتى تتسم بأنها مملة وغير مثيرة.		
أستطيع إنجاز المهام إلى أعلى مستوى من الدقة.		
الخوف ليس له مغزى فى حياتى.		
قاعدتى فى العمل دائما السلبية التامة أكثر من الإيجابية.		
أستطيع أن أتكيف بسهولة مع ضغوط العمل.		
لدى مشكلة أننى كسول وغير نشيط.		
لا أشعر بأية متعة فى العمل.		
أشعر بمواجهة مع نفسى فى جميع الأوقات.		
وظيفتى تساعدنى على إنجاز الكثير من المهام المطلوبة منى.		
دائما أعمل ما أريد عمله.		
أشعر أننى فى حاجة إلى صحة جيدة.		
يرى زملائى أننى عاطفى وانفعالى.		
عندما تتأزم الأمور فإننى أميل إلى روح الفكاهة.		

العبـــــارة	نعم	لا
أشعر بالقلق عند سماع أخبار سيئة.		
أستطيع أن أخدع الآخرين.		
يرى زملائى فى العمل أننى مرح.		
أحب أن أكون متسامحا مع زملائى.		
أستطيع أن أتغير من الحالة الحزينة إلى الحالة المفرطة بسرعة.		
أشعر بالتعب فى الصباح.		
لا أستطيع استعادة نشاطى إلا بعد العاشرة صباحا.		
عادة أنام ما بين ٧-٨ ساعات فى الليل.		
دائما أذهب إلى الفراش وأستيقظ صباحا فى نفس الميعاد.		
عندما أستيقظ ليلا، فإننى أجد صعوبة فى النوم.		
أستطيع النوم فى أى وقت وأى مكان وتحت أى ظروف.		
أدخن سجائر كثيرا.		
أتناول الكثير من المياه الغازية.		
دائما أعمل رجيم.		
أحب تناول الطعام الدسم.		
دائما أشكو من نزلات البرد.		
أستطيع أن أترك متاعب العمل ولا آخذها إلى منزلى.		
أستطيع أن أحصل على غفوة بسرعة.		
معظم وجباتي من المواد الكربوهيدراتية.		
آخذ فترة راحة بعد العمل المتعب فى مكتبى.		
أتناول فى المتوسط من ٦-٨ أكواب من الماء يوميا.		
أنا منظم فى استخدام وقتى داخل وخارج العمل.		
أصبح السفر وقت متعة لى.		
أحب أن يكون لدى أولوية فى علاقاتى مع الآخرين.		
أنظم وقتى كل يوم.		
الناحية العاطفية (مثل الغضب ـ الفرح) تؤثر على العمل.		
لا أحب المخاطرة فى عملى.		
زملائى فى العمل يرون أننى أعرف حقيقة نفسي.		
أتعلم من انفعالاتى السلبية.		

العبـــــارة	نعم	لا
أرى نفسى بصورة مطابقة كما يرانى الآخرون.		
يرى زملائى فى العمل أننى قادر على السيطرة على الضغوط.		
أعمل بجد وألعب جيدا.		
أستطيع أن أتكيف مع ظروف العمل المتغيرة.		
أستطيع إدارة وقتى بنجاح وكفاءة.		
أنا قادر على التحكم فى انفعالاتى.		
أقوم بعمل تمرينات رياضية ثلاث مرات أسبوعيا.		
يرى زملائى أننى قادر على المنافسة تحت الضغوط.		
أستطيع الاحتفاظ بعواطفى التى تجلب السعادة أثناء العمل.		
يرى زملائى أننى منفتح وواثق من نفسى.		
يرى زملائى أننى شخص قوى العاطفة.		
المجمــــــوع		

خامسا: الجوانب الروحية:

تلعب الجوانب الروحية دورا هاما فى تعزيز الصلابة النفسية. إن إقامة الصلاة وقراءة القرآن والصيام مع الاهتمام بكل ما يسعد الناس هى قيم أصيلة نحتاج إليها حتى تساعدنا فى اكتساب القدرة على التحكم الذاتى.

تذكر:

بدون التوازن تتوقف مشاعرنا عن العمل.

نماذج أخرى لخفض الضغوط:

إن المبدأ الأساسى لهذا الموقف مبدأ بسيط يرتكز على موضعين: الأول نظرية التطور لداروين، والثانى: تحقيق خفض التوتر، ويمكن تفسير هذه الموضوعات من خلال الانتقال الطبيعى، ويمكن أن يتحقق بواسطة الأنشطة التكيفية التى تمنع الجوع والعطش والتوتر. وظهر مفهوم أطلق عليه مفهوم «الاتزان الحيوى»، فالأنشطة التكيفية للإنسان قد تسهم فى الاتزان الحيوى لأن سلوكه يحكمه مبدأ خفض التوتر. أما غياب حالة التوازن المثلى الثانية فيؤدى إلى توتر مؤلم ويؤدى بالتالى إلى القيام بسلوك من شأنه أن يؤدى إلى خفض حدة التوتر ويأتى الموضوع الثانى ليؤكد أن تحقيق الاتزان يأتى من خلال مبدأ الارتباط الذى يرتكز على التعلم بالترابط من خلال التدعيم.

التعلم بالترابط من خلال التدعيم:

يمكن أن يستخدم التعلم بالترابط من خلال التدعيم لخفض الضغوط والتوتر، وقد حدد «دولارد» و«ميللر» أربعة مفاهيم لها أهمية فى عمليات التعلم وهى: الحافز، والاستجابة، والدليل، والتدعيم، فالحافز هو ما يحفز على ظهور الاستجابة، ويصدر هذا الأساس الأولى للدافعية عند الإنسان فوجود الحاجة من شأنه أن يخلق حالة من التوتر، ويصبح هذا التوتر بمثابة حافز مثير للسلوك إلى أن تحدث الاستجابات التى ينتج عنها سد هذا النقص (التدعيم) والذى بعده يختزل الدافع، وتلعب الظروف البيئية دورا هاما لإشباع الحاجات فى وجود أدلة أو مثيرات، يقوم باستجابات تؤدى إلى خفض الحافز. وطبقا لمبدأ تعميم المثير فإن الاستجابات التى تم تعلمها نتيجة الارتباط دليل واحد معين، قد تتحول إلى أدلة، ويقوم باستجابات تؤدى إلى خفض التوتر، وتلك الاستجابات التى تقوم بالتدعيم يتم تعلمها بحيث تثيرها بعد ذلك الأدلة المناسبة وطبقا لمبدأ آخر وهو مبدأ «تعميم المثير» فإن الاستجابات التى تم تعلمها نتيجة الارتباط بدليل واحد معين، قد تتحول إلى أدلة أو مواقف مشابهة، فإذا تعلمنا الخوف من التحدث فى موقف اجتماعى خاص، فإن استجابة الخوف يمكن أن تستثار فى مواقف اجتماعية أخرى. ويمكن أن يكون الخوف مثيرا للضغط الذى يعبر عنه بضغط المواجهة. وأخيرا ومن خلال «التوقع» نتعرف على النتائج المحتملة لموقف معين، ومن ثم يمكن أن نتعلم القيام بأفعال من شأنها أن تخفض حدة الحافز فى المستقبل، وأن نتجنب أفعالا لها نتائج مؤلمة وضارة، فالمتوقع يساعد الفرد على الاستجابة لخطر وشيك الحدوث.

وظهر مفهوم التأثيرية «Effectance» كنموذج لخفض التوتر. وتعنى التأثيرية الرغبة فى التأثير على البيئة.

ويرى أصحاب مبدأ التأثيرية أن معظم سلوكنا المعرفى والاجتماعى يجب ألا ينظر إليه باعتباره حافزا أوليا كالجوع والعطش، فالإنسان يستطلع ويعالج الأشياء يدويا ويفكر لا لمجرد أن مثل هذا النشاط وسيلة لإشباع بعض الحوافز الأولية، ولكن لأن القيام بذلك يسبب له الإشباع ذاتيا نتيجة للطريقة التى تكون بها الإنسان.

نموذج القوة من أجل النمو:

والقوة من أجل النمو هى فكرة أن الإنسان يكمن بداخله دافع للنمو، وأنه عندما يعطى الفرصة للتعبير عن أسمى صفات التفكير والإبداع والغيرية التى يقدر القيام بها، فإنه سوف يحقق ذلك.

ويمكن اعتبار «تحقيق الذات» عند الفرد عبارة عن تحقيق إمكانياته الداخلية وهى جزء من القوة من أجل النمو، وتتضمن فلسفة القوة من أجل النمو أن الإنسان إذا تهيأت له الظروف، فسوف يعبر عن طبيعته المتقدمة. أما إذا لم يفعل ذلك، فيكون مرجعه إلى أن ظروف الحياة الاجتماعية تلح فى طلب النجاح من أجل الحياة لدرجة تحول دون تحقيق إمكانياته الأعلى.

ويعترف أصحاب نظرية القوة من أجل النمو بأن الإنسان لديه حوافز تتركز حول الذات وتتجه نحو البقاء. ولهذا فإن الإنسان يميل إلى استخدام الضغوط لتحقيق النجاح والتفوق. ولكن ذلك لا يأتى إلا من خلال عملية التعلم المعقدة التى تحتوى على الترابط بين الموقف والسلوك من خلال التدعيم ومبدأ التأثيرية والقوة من أجل النمو. (ريتشارد لازاروس، ١٩٨٤).

❁ ❁ ❁

الفصل السادس
الضغوط وفريق العمل

مجموعة الحقائق عن الضغوط

الضغوط وفريق العمل

إستراتيچية التعلم التعاونى مقابل التعلم التنافسى

العصف الذهنى

نموذج التكيف





مجموعة الحقائق عن الضغوط

الحقيقــــة الأولـــى: الضغوط سيئة ولكن تعلم أن تتجنبها.

الحقيقــــة الثانيــــة: التحرر من الضغوط يجلب السعادة لنا.

الحقيقــــة الثالثــــة: التحكم فى الضغوط يجلب لنا الصحة البدنية والنفسية.

الحقيقــــة الرابعــــة: قليل من الضغوط يساعد على الإنتاج.

الحقيقة الخامسة: إذا فشلت فى التحكم فى الضغوط فإنك ستخرج من طابور التنافس والتفوق.

الحقيقــــة السادسة: قوة الضغوط غير محتملة.

الحقيقــــة السابعة: الضغوط العالية فى الحياة تؤدى إلى الشقاء.

الحقيقــــة الثامنة: كلما تقدمنا فى العمر تزايد إحساسنا بالضغوط.

الحقيقــــة التاسعة: الضغوط تسبب متاعب للجسم والعقل.

الحقيقــــة العاشرة: مستوى الضغوط فى حياتنا مـؤشر جيد لمستوى السعادة أو التعاسة.

الضغوط وفريق العمل

تلعب الضغوط دورا كبيرا فى النجاح والتفوق والإنجاز حيث إن الفرد الناجح هو القادر على العـمل تحت أقصى الضـغوط النفسـية. فالتـدريب «على الأداء الشاق» هو صيحة جـديدة فى عالم التدريب الإدارى.. فأنت تعمل عدد سـاعات أطول وتنام عدد ساعات أقل وتتخذ قـرارات أكثر صعوبة تحت ضغوط أكثر شـدة، وتواجه عواقب أكثر خطورة.. فإذا خسر لاعب مباراة فإن له فرصـة للفوز.. فقد يرتكب جراح خطأ نتيجة ضغـوط يتعرض إليـها ربما يموت المريض أثناء العـملية الجراحـية، وقـد يرتكب ضابط مسئول عن تنفـيذ قانون خطأ تحت ضغط، ربما تنتهى حياة الضابط نفـسه أو ربما يتسبب الخطأ فى موت ضـحايا أبرياء، وقد يتخـذ مدير قرارا خاطئـا تحت ضغط يكون له أثره المدمر علـى الشركة التى يعـمل فيـها، فنحن نتـعرض جميـعـا إلى إنجاز مهـام كثـيرة بإمكانيات قليلة فى زمن مـحدد مما يتسبب فى ذلك الإحـساس بالضغوط؛ ولهـذا فإننا نعمل لعدد ساعات أطول ونحقق معـدل إنتاجية أعلى دون أن نتخلى عن الأمل أو نفقد روح الفريق الواحد أو نتحطم شخصيا.

يجب أن نتعلم كيف نتدرب على لعبة عادة ما تتغير قواعدها، فإننا مطالبون بأن نحدد أساليب تؤدى بأقصى طاقتنا الممكنة لإنجاز أهدافنا ليس ليوم فقط ولا لأسبوع قادم ولكن لسنوات مقبلة. ففى عالم اليوم الذى يقوم على روح الفريق، إما أن تعمل بإتقان أو لا تعمل فهناك دوما شخص ينتظر ليقفز وينطلق ويأخذ مكانك.

تذكر:

أن العمل من خلال فريق يؤدى إلى النجاح.

التعلم من خلال الفريق

يتفق الكثير من علماء النفس أن التعلم من خلال الفريق هو أحد المداخل الهامة فى تحقيق العمل الإدارى والإنجاز. فالتعلم التعاونى Cooperative Learning عبارة عن مجموعة من الأساليب التى يعمل فيها المتدربون فى مجموعات صغيرة (تتكون كل مجموعة من أربعة إلى ستة متدربين)، وتتم مكافأتهم بطريقة أو بأخرى على أدائهم الجماعى، ويتم تقديرها على أساس مجموع العلاقات التى يحصلون عليها من الاختبارات الفردية.

ويرى أحمد الصيداوى (١٩٩٢) أن التعلم التعاونى عبارة عن قيام جماعة صغيرة غير متجانسة من المتدربين بالتعاون الفعلى لتحقيق هدف معين، فى إطار أكاديمى أو اجتماعى يعود عليهم -كجماعة وكأفراد- بفوائد أكثر وأحسن من مجموع أعمالهم الفردية.

إستراتيجيات التعلم التعاوني مقابل التعلم التنافسي

١ـ طرح الأسئلة

م	التعليم التعاونى	التعليم التنافسى
١	يقسم رئيس الفريق المتدربين إلى عدد من المجموعات تتراوح كل مجموعة من (٤-٦) أفراد.	يطرح رئيس الفريق الأسئلة على المتدربين.
٢	يطرح رئيس الفريق الأسئلة.	يرفع المتدرب يده للإجابة على السؤال.
٣	يطلب رئيس الفريق من المتدربين أن يتنافسوا مع بعضهم.	يطلب رئيس الفريق من المتدرب الإجابة عن السؤال.
٤	يطلب رئيس الفريق من مجموعة العمل أن يقدموا الإجابة.	يحاول المتدرب التوصل إلى الإجابة الصحيحة.

٢ - التنافس الجماعي مقابل المقابلة ذات الخطوتين:

م	التعليم التعاوني	المقابلة ذات الخطوتين
١	المدرب يسأل صاحب المستوى المنخفض سؤال ما.	يكون المتدربين فريقا من أربعة أفراد على هيئة زوج من الأفراد ويديرون المقابلة ذات الاتجاه الواحد بينهم.
٢	يتنافس المتدربون مع بعضهم البعض داخل المجموعة.	عكس الأدوار: من يدير المقابلة بحيث هو المتقابل معه وبالعكس.
	المزايا :	المزايا :
١	المساهمة غير المتساوية.	المساهمة والمشاركة متساوية.
٢	لا يشارك الجميع فى التفاعل.	المسئولية فردية.
	لا توجد مسئولية فردية.	يشارك الجميع فى التفاعل.

٣ - الوصف

التركيب	الوصف	العائد الاجتماعي
المشاركة	يشارك كل متدرب زملاءه فى الجماعة للوصول إلى حلول للمشكلات.	توضيح الأفكار والآراء بمساهمة متساوية، ويتعرف على زملائه فى الجماعة.
الأدوار الاجتماعية	ينتقل كل متدرب إلى ركن فى الغرفة ممثلا دور المدرب بالتناوب. يتنافس المتدربون ويعيدون صياغة الأفكار مع المدرب.	صياغة الفروض والقيم، والتوصل إلى حلول للمشكلات، تعلم احترام آراء الآخرين.
الانسجام	يحاول المتدربون جعل تنظيمات الأهداف منسجمة مع الشبكة الكلية للاتصال مستخدمين فى ذلك الاتصال الشفهي وجها لوجه.	التطوير اللغوى، تنمية المهارات الاجتماعية واللغوية، القدرة على تقليد الأدوار الاجتماعية.

التركيب	الوصف	العائد الاجتماعي
التأكد من الإجابة	يطرح المدرب سؤلا، يترك المتدربون يناقشونه ليتأكدوا أنهم يعرفون إجابته. ثم يطلب المدرب من أحد المتدربين الإجابة عليه.	المراجعة، تصحيح المعلومات، الإدارة التدريب.
بطاقات العمل	يتذكر المتدربون الحقائق باستخدام البطاقات الملونة، الانتقال من العمل البسيط إلى المعقد، ومن السهل إلى الصعب. وتسجيل الأهداف يعتمد على التطور المعرفي لدى المتدربين.	تذكر المعلومات، التعاون، الفوز بالمدح والإطراء.
التصميم الثنائي	يقوم المدرب بعمل مجموعات رباعية بحيث يكون كل متدربين يكونان فريقا من المجموعات الفرعية. يقوم الأول بعملية حل المسألة ويقوم الثاني بالتأكيد من صحة الحل ويتبادل المتدربون هذا	التدريب على مهارة الحل. التعاون والمساعدة، الحصول على المكافأة أو المديح.
المقابلة ذات الثلاث خطوات	الدور. يقابل المتدربون بعضهم مع البعض الآخر على هيئة ثنائية ، أولا من جهة واحدة، ثم من جهات أخرى. كل متدرب يشارك المجموعة في المعلومات	المشاركة في المعلومات الشخصية مثل: صياغة الفروض، العمل في مشكلة ما، المساهمة في صياغة تصور لخاتمة قصته.
التفكير الثنائي المزدوج	التي تعلموها في المقابلة. يكون المتدربون مجموعة ثنائية بحيث تقوم كل مجموعة بمناقشة موضوع طرحه المدرب، ثم يشارك كل جماعة في وضع حل للمشكلة أو مناقشتها.	مراجعة الفروض. تنمية التفكير الاستقرائي تنمية التفكير الاستنتاجي، تنمية روح المشاركة والتفاعل البناء.

التركيب	الوصف	العائد الاجتماعي
فريق شريط الكلمات	يكتب المتدربون المفاهيم على أوراق ورفع تصورات لفهم العلاقات بين المفاهيم.	تحليل المفاهيم إلى عناصر أساسية، فهم العلاقات المتعددة بين الأفكار، اشتقاق المفاهيم.
المائدة المستديرة	يقوم كل متدرب بوضع إجابة واحدة بمجرد أن تمر عليه ورقة الإجابة. وبالتالى فإن جميع المتدربين يشاركون فى وضع إجابات لحل المشكلات.	التحديد للمعرفة، صقل المهارات، استدعاء المعلومات، بناء فريق المشاركة الجماعية.
الدائرة	يقف المتدربون على هيئة دائرتين متداخلتين ويواجهون بعضهم البعض الآخر. ويستخدمون وضع تصورات للحلول من البطاقات أثناء دورانهم مع زميل جديد مقابل له فى الدائرة.	التأكد من الفهم، المراجعة للعمليات، المساعدة، التدريب، المشاركة.
المشاركة	جعل المدربين فى ازدواج لتشكيل مجموعة ثنائية، ثم يشاركون زملاءهم بنتائجهم مع بقية أزواج فريقهم.	السيطرة والتفوق، تقديم المواد الجديدة، تطوير الأفكار، عرض وتبادل المهارات.
تكنولوچيا العمل	كل متدرب يصبح خبيرا فى عمل معين. القيام بالعمل مع أعضاء الفريق الآخر. انتقال الخبرة من فريق إلى آخر.	تقديم المواد الجديدة. المناقشة، الاعتمادية المتساوية. المشاركة فى المواد المعقدة .
التعاون	يعمل فريق العمل في مجموعات لإنتاج أعمال مميزة من خلال تكامل الخبرة بين أعضاء الفريق.	التقييم، التطبيق، التحليل، التركيب، عرض المهارات.

خطوات التعلم التعاوني

قدم جونسون وجونسون (Johnson and Johnson, 1976) خطوات التعلم التعاونى فى التدريب على اكتساب مهارات القيادة الناجحة، وهى كما يلى:

الخطوة الأولى:

مساعدة المتدربين على إدراك الحاجة لكل مهارة مثل التعاون، التنافس، العمل المستقل مع تقديم المهارات الاجتماعية التى تعزز التعاون ثم يركز المدرب على مهارة واحدة حتى يتأكد من اكتسابها المتدربون. وقد يطلب المدرب قائمة بسلوكيات التعاون وكتابتها على السبورة. مثال: مهارة القيادة.

الأساليب: التحكم- السيطرة- التفكير المتكامل- الإرادة- التحدى.

الخطوة الثانية:

مساعدة المتدربين على اكتساب الفهم الواضح لكل مهارة من الصعب التدريب على جميع المهارات الاجتماعية فى آن واحد، ويجب على المدرب تحديد المهارات الاجتماعية التى هى بحاجة إلى اهتمام أكثر ويطلب المدرب وضع حلول للمشكلات التى تظهر أثناء العمل الجماعى وذلك باستخدام العصف الذهنى.

الخطوة الثالثة:

تقديم المواقف للمتدربين والتى تمكنهم من ممارسة المهارات الاجتماعية، حيث يقدم المدرب مجموعة من المهارات البسيطة حتى تجعل جميع المتدربين يشاركون فى تلك المهارات مما يؤدى إلى تشجيعهم، ويتعلمون من خلال تلك الخبرة المصغرة التى تساعدهم على اكتساب المزيد من الخبرات الأخرى.

الخطوة الرابعة:

إعطاء كل متدرب تغذية راجعة عند أدائه المهارة، حيث يجب على المدرب اختبار المتدربين المشاركة بالسلوك الذى ستتم ملاحظته وكيفية إجراء التقرير عنه وذلك قبل أن تبدأ المجموعة نشاطها، والمفتاح الذى يمكن من خلاله تحسين الأنماط السلوكية التعاونية لدى الطلبة هو منحهم تغذية راجعة لأدائهم.

الخطوة الخامسة:

المواظبة على ممارسة المهارة ويعلم المتدربين بعض المهارات المتقدمة مثل الاستنتاج والتفسير، بالإضافة إلى تعلم المهارات التعاونية ولكنها تستغرق فترة طويلة من الوقت؛ لذلك يجب أن يتعلم المتدربون ممارسة المهارات التى تعزز من التعاون.

العصف الذهني

Brain Storming

بالرجوع إلى الخطوة الثانية نجد أن العصف الذهنى جزء من هذه الخطوة، حيث يعتبر ألكس أوزبرن (Alex Osbern, 1953) أول من قدم طريقة العصف الذهنى كأسلوب فى حل المشكلات بطريقة إبداعية، حيث يعتمد على مبدأين أساسيين هما:

المبدأ الأول- تأجيل الحكم على قيم الأول:

تؤكد جلسات العصف الذهنى على تأجيل الحكم على الأفكار، وذلك يؤدى إلى تلقائية الأفكار وبنائها مما يؤدى إلى عدم الخوف من النقد، أو إرجاء التقييم أو النقد لأية فكرة إلى ما بعد جلسة توليد الأفكار، ويساعد على اكتساب المتدربين على تكوين اتجاهات إيجابية نحو الجماعة بحيث يقلل من الإحساس بالفردية أو التنافس الفردى. وتؤكد الدراسات التى قام بها كل من (Salvin, 1983)، (أحمد الصيداوى، ١٩٩٢)، (تومبسون، ١٩٨٧)، (شيرمان ١٩٨٦) أن التعلم التعاونى يستند على مسلمتين أساسيتين هما:

١ ـ **الأهداف الجماعية:** إن التعلم التعاونى يساعد المتدربين على تحقيق المعرفة سويا، وهو ما يتم من خلال إنجاز الأعمال، والمكافآت التى يحصلون عليها مما يعطى ثقة فى النفس لجميع أفراد الجماعة.

٢ ـ **المسئولية الفردية:** إن التعلم التعاونى لا يلغى الفردية فنجاح الجماعة يعتمد على تعليم كل عضو من أعضائها فرديا مثل نجاح الجماعة الذى يتم على مجموع درجات كل أفرادها أو على تقويم التقرير الذى اشترك فيه جميع أفراد الجماعة.

المبدأ الثانى- الكم يولد الكيف:

يؤكد بعض الباحثين أن كم الأفكار المطروحة من خلالها انتقاء الأفكار الجديدة والأصلية التى تقود إلى حل المشكلة. وينطوى هذا المبدأ على التسليم أنه من خلال العلاقة يمكن التوصل إلى الأصالة.

ويمكن رصد هذين المبدأين على السبورة بشكل واضح،ويجب الالتزام به أثناء جلسة العصف الذهنى:

١ ـ تأجيل الحكم على قيم الأفكار.

٢ ـ الكم يولد الكيف (الكم تولد الأصالة).

قواعد العصف الذهنى:

يترتب عن هذين المبدأين أربع قواعد تتلخص فى الآتى:

١ ـ ضرورة تجنب النقد أو التقييم أثناء جلسات العصف، حيث إن النقد يؤدى إلى قتل الخيال وتوليد الأفكار.

٢ ـ إطلاق حرية التفكير والترحيب بكل الأفكار ما دامت متصلة بالمشكلة، وهذا الجزء من التفكير الإبداعى يسمى بالطلاقة الفكرية أو اللفظية، والغرض من هذه القاعدة هو مساعدة المتدرب أن يكون أكثر استرخاء وأكثر تخففا من ضغوط النقد والتقييم.

٣ ـ الكم مطلوب: تؤكد هذه القاعدة على معنى زيادة الأفكار المطروحة من أعضاء الجماعة، ويؤدى ذلك الوصول إلى أكبر قدر من الأفكار الأصلية.

٤ ـ تطوير أفكار الآخرين: هذه القاعدة تهتم بأفكار الآخرين بحيث يتم البناء عليها وتطويرها وتحسينها، ويتم ذلك من خلال سكرتير الجلسة.

مراحل جلسة العصف الذهنى:

١ ـ **مرحلة صياغة المشكلة:** يقوم المسئول عن جلسة العصف الذهنى بطرح المشكلة وشرح ومناقشة كل جوانبها حتى يتأكد من فهم كل المشاركين للمشكلة.

٢ ـ **مرحلة إعادة صياغة المشكلة:** إن إعادة صياغة المشكلة تقدم حلولا جديدة مقبولة لحل المشكلة، وفى تلك المرحلة يمكن استبعاد الحلول التى لا تقود إلى حل المشكلة.

٣ ـ **العصف الذهنى للمشكلة:** وهى خطوة هامة لأنها تقدم كما من الأفكار حيث إن المبدأ الذى ينادى به العصف الذهنى أن الكم يولد الكيف الذى يقود حتما إلى المشكلة.

٤ ـ **تقييم الأفكار:** إن توليد الأفكار الناتج من المناقشة يجب أن يقدم المعايير المستخدمة فى تقييم الأفكار مثل: الجدة والأصالة والحداثة والمنفعة والمنطق والتكلفة والعائد والأداء والاتساق، ويجب على المشاركين أن يقوموا بصياغة المعايير الخاصة بكل مشكلة يناقشونها فى جلسة العصف الذهنى.

يمكن أن نتصور أن العمل الجماعى من خلال الإبداع يكون طريقا جديدا فى التغلب على الضغوط، حيث إن عالم اليوم يستند على روح الفريق إميا أن تشارك فيه بجد واجتهاد أو تخرج من نطاق الأداء العملى.

حيث إن العمل الجماعى أخرج صدام وجيشه من الكويت بقيادة الولايات المتحدة الأمريكيـة، وعندما تعمل فى فـريق يجب أن تتعلم الكثـير من الحقـائق التى تقود إلى النجاح حتى فى وجود الضغوط اليومية.

الأولى: مواجهة الحقيقة:

عندما أقوم بتدريب مـدربين فى شركات مختلفة فـإننى أطرح العديد من الأسئلة منها على سبيل المثال:

١ ـ كم منكم لديه الوقت لنفسه ؟

٢ ـ كم منكم يهتم بالضغوط التى يتعرض لها يوميا ؟

٣ ـ كم منكم يصيبه الإجهاد لدرجة أنه لا يسعد أسرته أثناء تواجده معها ؟

٤ ـ كم منكم يصيبه عمله بالإحباط ؟

وأكاد أن أجزم بأن جـميع الحاضرين يرفعون أيديهـم. ولكن عندما أسألهم على نحو أكثر تحديدا:

١ ـ كم منكم ينام ثمانية ساعات بالليل ؟

(لم يرفع أحد يده)

٢ ـ كم منكم ينام ستة ساعات ليلا ؟

(بعض من الحاضرين يرفع يده).

ماذا يعنى ذلك... إنه يعنى شعورا بالضغوط التى تمنعه من النوم ثمانية ساعات ليلا. ولكن أكثر تحديدا عندما أتوجه إلى العاملين بدولة تطبق قوانين السوق نجد أن أكثر من ٦٠٪ سيكونون مضطرين لترك وظائفـهم خلال عام. ماذا يمكن أن نطلق على هذا؟ إنها الضغوط المرتبطة بالعمل والوظيفة.

دعنا ننظر إلـى تكنولوجيـا الاتصـال نجـد أنهـا أطالت أوقـات العـمل اليـومى والأسبوعى وجـعلت الحياة أصعب وأوقات الفـراغ أقل. منذ عشر سنوات ماضـية كان الوقت الذى تمضيـه فى منزلك هو وقتك الخاص للـراحة، والآن يعتبـر تليفون السـيارة والتليفـون المحمول امتدادا لعـمل المكتب. فإذا كنت تعمل فى سـوق العمل، عليك أن تستـخدم تكنولوجـيا الاتصـال بفاعلية، وهذا يعـنى أنك دائما فى موقع الـعمل ودائم الانشغال وبالتالى فإن رجال الأعمال هم الفئة الأكثر تعرضا للضغوط لأنه لم يعد لديهم وقت فراغ أو وقت راحـة بسبب تكنولوجيـا الاتصال. إذا كنت من الذين يسـتخـدمون جهاز البريد الإلكترونى فإن ذلك يتطلب منك الاستقبال والرد على البريد، أى أن وقت الفراغ تلاشى تماما.

لقد أصبح العـمل أكثر إجهادا وصـار الضغط جزءا من حياتنا اليـومية. هل من الأجدى تجاهل هذه الضغوطات أم يجب التعـايش معها؟ ولكن كيف يتم ذلك؟ يمكنك أن تتعلم من خـلال التكيف مع الضغوط. . استـمر مـعنا لتعرف كى تـتعلم أن تعايش الضغوط.

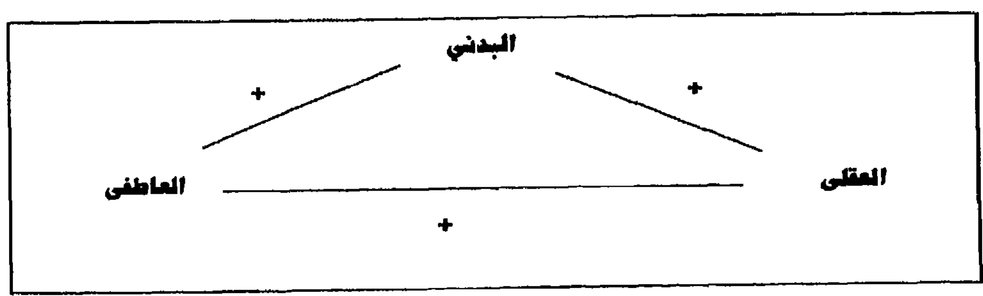
نموذج التكيف

من المسلمـات أن جسم الإنسـان لديه القـدرة على إحداث التكيف مع البـيئـة. والإنسان هو الكائـن الوحيد الذى يفكر حـتى يستطيع أن يتكيف مع بـيئتـه التى تحوي العديد من الضغوط.

مثلا عندمـا يكون الضغط مصدره العمل. تعلم كـيف أن تهون على نفسك ولا تعمل بهـذه المشقة. اذهب لمنزلك مبـكرا، اقض عددا أكبر من الإجـازات. تعلم كيف تسـترخى. تعلم كيف تُبتـهج وتتفاءل وتكون أكـثر سعـادة. يقترح بعض خـبراء إدارة الضغوط أساليب الاسترخاء مثل التنفس بعـمق والتأمل العام والتأمل الانتقائى مع اتباع نظام غذائى تكون السكريات والنشـويات والقهوة والشاى فيـه قليلة. تناول الخضروات والفواكـه، وابتعـد عن الأطعمـة ذات النسبة العـالية من الدهون. حـاول أن تقلل من التدخين، ولكن اجعل الأمر أكثر بهجة، وتعلم أنه لا يوجد مكسب دون تعب.

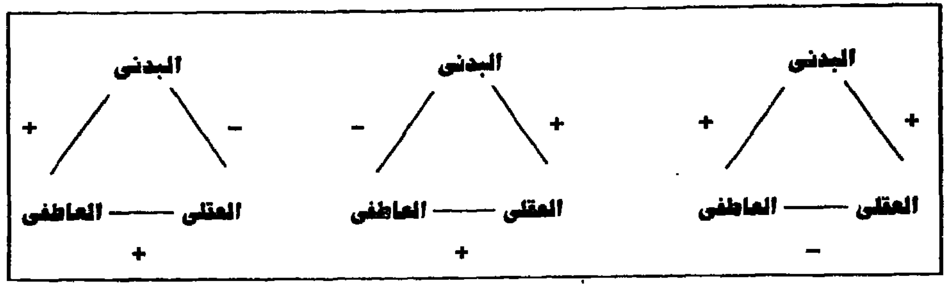
إن الواقع يتضمن جزءا من الحقيقة لكن لأن كل جزء يركز على مجال بمفرده من مجالات الحـياة، ولكن من الأفضل أن تنظر إلى هذه المفـردات من منظور كلى شامل. وليس العـلاج بأن تنبذ هذه الأفـكار؛ ولهذا فـإن التفكيـر الإيجـابى مفـيد وأسـاليب الاسترخاء تمنح آلية الشفاء والبعد عن المشاعـر السلبية مفيد. فلا يوجد حل قائم بذاته، لكن يمكنك بدمجهم معا أن تنمى اتجاها تكون فيه الجماعة أكثر من الأجزاء الفردية.

لايمكن الهروب من ضـغوط الحيـاة، والطريقة الوحيـدة لتحيـا وتنتج فى مواقع عملك اليومى هى ليست التخلص من الضغوط بل بتـعلم مهارات التعامل مع الضغوط وذلك من خلال تعرضك لمستويات جيـدة من الضغوط وترسيخ نوع من التوازن البدنى والعقلى والعاطفى كما فى الشكل (٢٣).



شكل (٢٣ أ) حالة التوازن بين الجوانب البدنية والعقلية والعاطفية





شكل (٢٣ ب) حالة عدم التوازن بين الجوانب البدنية والعقلية والعاطفية

ولنلق نظرة الآن على شخص وصل به الضغط إلى نقطة اللاعودة، ولنر ما هى الدروس التى يمكن أن نتعلمها منه.

نموذج دان (*):

كان «دان جانسون» أفضل متزلج على الجليد فى أولمبيات أوربا عام ١٩٨٨. وكان هو المرشح الوحيد للفوز بميدالية ذهبية. لكنه علم صباحا أن شقيقته «جان» وهى أقرب إنسان له فى العالم، توفيت إثر مرض اللوكيما، وقرر «دان» أن يتزلج لأنه يعرف أن هذا ما كانت تريده أخته. وفى منتصف السباق انزلق «دان» وسقط وفقد السباق والميدالية الذهبية.

بعد مرور أربعة أيام سقط «دان» مرة أخرى فى سباق ١٠٠٠متر. لقد كان من النادر والمفاجئ أن «دان» لم يكن قادرا على التزلج برغم شعوره الدفين بالأسى مع أنها كانت حسرة ليست له فقط، بل لملايين من مشاهدى التليفزيون المتعاطفين معه، وذهب «دان» إلى أحد علماء النفس لمعرفة ما الذى منعه من أداء أقصى طاقاته فى السباق الأوليمبى، كان من الواضح أنه كان لديه كل المهارات البدنية اللازمة ليكون أفضل لاعب فى لعبته، وباستثناء أدائه الأوليمبى، فقد كان الأفضل فى ذلك الوقت، لكن من الواضح أيضا أن هذه المهارات البدنية وحدها لم تكن كافية.

زيادة القدرة:

إن تطوير برنامج شامل يهدف إلى مساعدة الرياضين لكى يصبحوا أقوى بدنيا وعقليا وعاطفيا. يمكن أن يطلق عليه «قدرات الحزم». لكن عند تنفيذ هذا البرنامج يلزمنا تحديد الكلمة تماما، من التقليدى أن يوازى الحزم ببناء الإرادة والقوة مع القدرة على الدفع بدون توقف وأن الأداء الأفضل يأتى نتيجة الحزم الحقيقى، والسر الحقيقى

(*) انظر: (James, Stress for Success, 1997).

للنجاح هـو إيجاد العلاقـة المتوازنة بين الضـغط والأداء. أو التوازن بين الجـانب البدنى والعقلى والعاطفى.

لقد استخـدم اليونانيون القدماء لفظ «أريتـا» وهو يعنى التناغم بين العقل والجسم والروح. لقد فهم اليونانيون أن وضع مسـتويات جديدة للأداء لا يتطلب فقط قوة بدنية بل يتطلب مـزيجا من القـوة والعزم والشـجاعـة، وبهذا يمكن أن نرد علـى مسـتـويات الضغوط العالية بالمرونة وسهولة التكيف، وعندما استخدم ميدان الرياضة البدنية، وكأنه معمل حقيقى لقياس كيفية أن يستـجيب اللاعبون المصنفون عالميا للضغوط. عندما يتخذ الرياضيون فلسـفة الحزم والحفظ، فإنهم سيـقومون أساليبهم بشكل أفـضل فى المسابقة. وليس هدفنا هو تغيير أساليبهم أو ميكانيكياتهم، ولكن تحويل مسار تفكيرهم وشعورهم وكيفية تصرفهم. وتقريبا كل اكتـشاف قمنا به فى المواقع الرياضية أثبت أنه يمكن تطبيقه على مواقع العمل الحديثة التى يكون فيها العمل قائما على روح الفريق.

برنامج دان:

يبدأ البرنامج بتحديد هام يسـتند إليه وينطلق منه، والهدف هو كيف يستطيع دان تحقيق البطولات والجوائز، والبداية هى تقييم شامل للجوانب العقلية والبدنية والعاطفية.

التعرف علـى أسلوبه فى استغلال طاقـته وعودته إلى الوضع الصحـيح. التعرف على الطعام الذى يتناوله ومتى يتناوله ؟ متى ينام ومتى يسـتيقظ ؟ ما درجة عمق نومه؟ وكم ساعة ينامها فى كل ليلة ؟

التعرف الذى يقضيه «دان» فى الاسترخاء واللعب والمتعة، وهى العوامل الأساسية للعودة للوضع الصحيح أن الهدف فى المرحلة المبدئية هو خلق أسلوب جديد متوازن من الضغط والعودة إلى الوضع الصحيح فى كل جزء من حياته بداية من النوم والأكل.

إن تصـميم برنامج تدريـجى للفرجـة عن «دان» يسـاعده للوصـول إلى الوضع الصحيح، فـقد تعلم دان أن يحصل على فتـرة قصيرة من النوم وكذلك فـترات للراحة والاسترخـاء فى مدار يومه التدريـبى. كانت الخطوة التالية هى العـمل الممتع مع «دان» فنحن نعلم من البحث السـيكولوجى أنه مهما كـان شعور اللاعبين العـالميين فإن لديهم صدمة فسيولوجية مباشرة، وبالتالى فـإن قدرتهم على الأداء كان مفتاح القضية فى حالة «دان» حيث إنه لم يشف تماما من وفاة أخته، وعلى سبيل المثال، عندما طلبنا من «دان» أن يصور فـوزه بسباق البطولـة الأوربية، لم يستطع ذلك لأنه لم يسـتطع تحقـيق حلمه العظيم بسبب وفـاة أخته، وفشل فى استـرجاع هذا الحدث حتى فى خـياله وكان ذلك أسوأ يوم فى حياته.

وبمرور الوقت ساعدنا «دان» ليصبح أكثر إدراكا بهذه المشاعر لدرجة أنه كان يعمل من خلالها وكـان يحقق تحكما إدراكيـا فيها عندمـا كانت تظهر تلك المشاعـر السلبية. وبالتالى بدأ الأداء فى التـحسن ولهذا فـإن قدرة «دان» تأتى من خلال فـهم احتيـاجاته العاطفية مع استمتاع بالمشاعر المنتقاة وتنظيمها بحيث يحدث بينها تناغم يؤدى إلى تركيز الانتباه.

لقد تعلمنا أن الـناس لا يؤدون عملهم بشكل جيـد عندما يشعـرون بالغضب أو التوتر أو الخوف أو القلق. فالأداء الأفضل يرتبط بالعواطف الإيجـابية التى يمكن التعبير عنها بالاسترخاء والثقة والتركيز والتفتح.

تقدم دان:

كان التـحدى هو أن يصـبح «دان» قادرا على اجتـياز ما نطلـق عليه وضع الأداء المثـالى، مهـما كـانت درجة تركـيز الضـغط بعد اتزان دورة العـودة للوضع الصحـيح لضغطه، كان الجزء الثانى من البـرنامج أن يتدرب «دان» على المهارات الضرورية للأداء العالى، وقـد تضمنت أدوات التـدريب على تدريبات موسـيقيـة ملهمـة وأداء الطقوس المصمـمة لتـثبـيت الأفكار والمشاعـر المرغوبة والأشكال الإيجـابية للحـديث مع النفس والجلسات البدنية التى تساعد على تحضر الكيمياء الحيوية فى الأداء العالى كان من أقوى الأدوات له هو «غرفة الصراع الخيالية»، وهذه الغرفة تجعله يشعر بالسعادة والإيجابية فى التدريب وكـانت «غرفة الصـراع الخيالية» تحـتوى على صور لزوجـته وطفله الصغـير، وانتصاراته الهامة، وكذلك الموسيقـا التى تكون أكثر إلهاما له. ومن خلال هذا البرنامج يستطيع الفرد أن يصل إلـى حالة من التوازن بين الضغط وجرعـات التدريب حتى يصل إلى الوضع المثالى.

عندمـا يكون عقـلك وجسـمك وعـواطفك فى حالة اتزان يـكون لديك فرصـة للنجـاح والتفـوق بشرط أن يكون لديك قـدرة فى المرونة بين الضغط والعـودة للوضع الصحيح. وهذا ما يشـير إليه اللاعبون عندما يتحـدثون عن كونهم فى «المنطقة» أو فى «التـيار». إنه وضع خـال تماما من التـفكيـر المدرك ويتصف بالشـعور والهـدوء والثقـة والتحدى والطاقة الإيجابية والراحة والقدرة علـى الإنتاج مهما كانت متطلبات الموقف. قد يكون الموقف هـو حل مشكلات إدارية أو التعـاقد على إحـدى الصفقـات الكبرى. ويمكنك أن تزيد قوتك البـدنية وذلك برفع أوزان ثقيلة تدريجيـا. فإنه يمكنك أن تدرب عقلك وعواطفك بشكل منظم وذلك لأقصى حد لوضع الأداء المميز. James Loehr, 1996). ولكى تنجح لا بد أن تتعلم كـيف تعمل بروح الفريق. كل فـرد منا يعمل فى

المتوسط أكثر من ٨ساعات يوميا أو أكثر، كل فرد يستخدم طاقاته لساعات أطول فى كل يوم وبسبب الإجـهاد الزائد فإننا نفـقد السيطرة على أدائنا، ولكن العـمل بروح الفريق يقلل الإحساس بالإجهاد. هل تعلم أن تكنولوچيا الاتصـال من فاكس وتليفون محمول وكمبيوتر يوفر الكثير من الطاقة ويساعد على الاحتفاظ بالتركيز، ورغم ذلك فإن الكثير من الناس فى مجال الإدارة يطلبون الوقاية من الضغـوط، عندما يطلبون العون يشعرون أنهم انشطروا إلى نصفين وشارفوا على الإنهاك النفسى "Burnout" ويريدون المسـاعدة للخروج من مأزق الضغط.

أول شيء نقدمـه للعميل هو أن نؤكـد على الحزم والقـوة والإصرار على تخطى العقبات، ولهذا نعلم العميل أن نلقيـه فى البحر الغامض من الضغوط وهذا بالضبط ما يريد أن يتجنبه العميل. نحن نـعلم أن هذا هو الأسلوب الوحيد لإيقاف روح الانهزام. فإذا كنت تستطيع أن تعدو ٧ دقائق فإننا نعلم الفرد أن يعدو ٩ دقائق، ولكن إذا فشلت فهذا يدل على أنك قلق وغاضب ومكتئب أو منهك.

لقد اكتشفنا أن زيادة الاستجابات البدنيـة والعاطفية والعقلية مع مديرين تنفيذيين يعملون بروح الفريق الواحد وعند التعرض للضـغوط يزداد معدل ضربات القلب وتتوتر العضلات وتنشط هرمونات الضغط. لكن المعركة التنافـسية فى مجال رجال الأعمال لا تنتهى أبدا. فقـد دخل كثير من المديرين التنفيذيـين الذين يعملون بروح الفريق فى دائرة مفرغة بسبب الاهتمام بالجانب العقلى والعاطفى مع إهمال الجانب البدنى وتكون النتيجة أسلوبا غير متوازن بين الضـغط والعودة للوضع الصحيح، وذلك يعرض الأداء للخطر، وبمرور الوقت تتدهور صحتهم وسعادتهم.

إن عواقب عدم التوازن يؤدى إلى إخفـاق فى الأداء. وقد يكون المدير فى صحة بدنية ممتازة وكذلك النـاحية العقلية، أما الجانب العـاطفى فمنخفض مما يؤدى إلى نقص فى الأداء . . ولكن تعلم أن تكون قـادرا على إحـداث الاتزان بين الجوانب الثـلاثة مما يؤدى إلى الحصول على «A^+».

الجانب البدنى

الجانب العقلى A^+

الجانب العاطفى

تذكر:

بدون الاتزان نفقد بهجة الحياة.

❁ ❁ ❁

الفصل السابع

الضغوط النفسية والعواطف

الجانب العاطفى فى التدريب

مؤشرات التعلم العاطفى

الجوانب العاطفية والحالة النفسية

العقل بمفرده لا يؤدى إلى التقدم

الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية

خصائص الشخصية اليائسة





الجانب العاطفى فى التدريب:

نتيجة ممارستى فى التدريب الإدارى فقد وجدت أن الاهتمام بالجوانب المعرفية العقلية غير كافية فى زيادة الأداء؛ ولهذا فإننى توجهت إلى الجوانب العاطفية الانفعالية والتى تتمثل فى الجانب المعنوى الذى ينساه رجال التدريب الإدارى والذى أطلق عليه «البعد الغائب» فى التدريب. إن تدريب الأفراد يمكن أن يتم من خلال حزمة تدريبية جزء منها مادى محسوس والآخر معنوى، ولم يعد العقل البشرى ينقسم إلى الجزء الأيمن الذى يهتم بالألوان والخيال وأحلام اليقظة والأبعاد والألحان، والجزء الأيسر الذى يهتم بالمنطق والقوائم والكلمات والأرقام والترتيب والتحليل. إنما أكدت الأبحاث أن العقل البشرى يمكن أن ينقسم إلى أربعة عناصر وهى موضحة بالشكل (٢٤).

فنجد أن الجوانب العاطفية جزء من العقل البشرى ويمكن الاستفادة منه فى تنمية المهارات السلوكية للإدرايين والرياضيين وكل من يريد أن يرتقى بمستوى أدائه، وهذا موضح فى الشكل (٢٤).

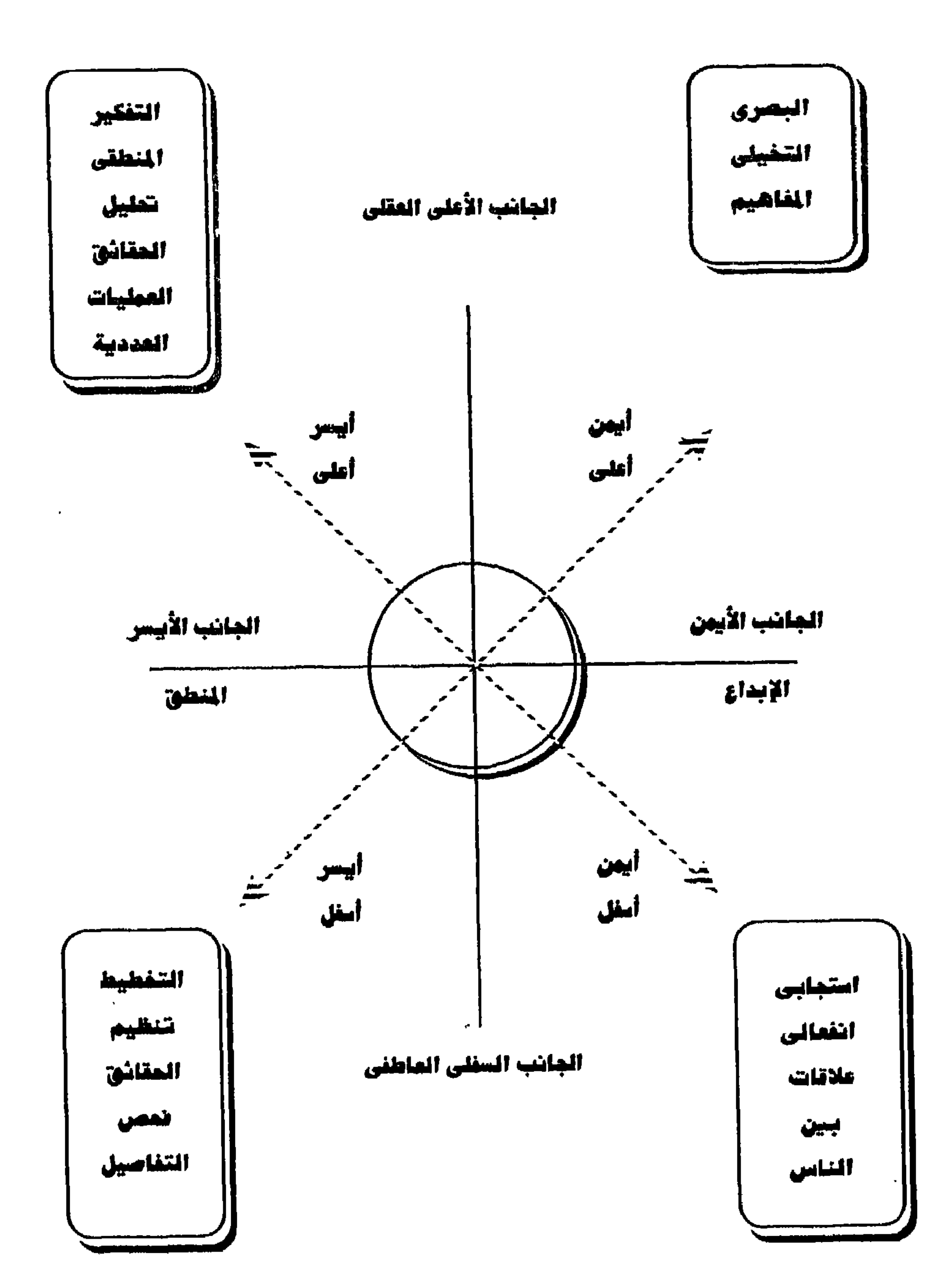
ويمكن تطوير هذا التصور من خلال أن العقل عبارة عن مروحة تدور حولها كل هذه العمليات العقلية والعاطفية كما فى شكل (٢٥):

ولتأكيد أهمية العواطف والانفعالات فإننى سوف أتناول هذا الجانب بالتفصيل.

لقد علمتنى التجربة أن تنمية المهارات السلوكية تبدأ من مسلمة تقول أن الإنسان كل متكامل يؤثر ويتأثر بكل ما يحيط به.. فمثلا عند تغيير الاتجاهات يكون اهتمامى منصبًّا على الجانب العاطفى، وعندما تكون اتجاهاتك إيجابية فإنك تستطيع إنجاز الكثير من المهام، وعندما تشعر بالغضب والخوف والارتباك فإنك تبدد الكثير من الطاقة النفسية وبالتالى تكون مرشحًا بالسقوط فى بئر الإحباط والفشل ويجب عليك أن تتذكر هذه الحقائق:

الأولى : أن عواطفنا تحرك حياتنا بحيث ننشط وننجز ونتفوق.

الثانية: عواطفنا تحركنا لمساعدة الآخرين بحيث يحدث انسجام فعلى لى وللآخرين.



شكل (٢٤) العلاقة بين الجانب الأيمن والأيسر فى الدماغ

شكل (٢٥) العقل المتكامل

دعنى أقدم دليـلا على أهميـة الجانب العـاطفى فى التدريب. هناك نموذج قـدمه هارولد لينـت (١٩٧٨) ثلاثى الأبعـاد ويتـمـثل فى الآتى: الريـادة، وحل المشكلات، والتنفيـذ أو الإنجاز. ويمكن تطبـيق هذا النموذج الثـلاثى على مستـويات متـعددة فى التدريب والتى تأخذ ثلاثة تصورات وهى:

أولا: فمن منظور فردى يمكن للتـدريب أن ينظر إلى النموذج على أساس نماذج منفصلة. فقد يكون النموذج الريادى هو المهيمن على الأسلوب التدريبى. بينما يسـتخدم آخـر أسلوب معالجة المشـكلات وحلها، وفى الوقت الذى يتأثر فيـه آخرون بأسلوب الإنجاز والتنفيذ، ويمكن أن يسـتخدم بعض من المتدربين خليطاً من الـنماذج الثلاثة لتتـلائم مع حالة معـينة للوصول إلى التفوق المتوازن.

ثانيًـا: يمكن النظر إلى الثلاثة أجزاء من منظور تنظيـمى. هل تحتاج المؤسسات إلى رواد ؟ أم حلالين للمشكلات أم منجزين ؟.

ثالثـا: يمكن أن نأخذ هذا النموذج من منظور اجتماعى، أى مـعرفة مدى اعتبار الريادة جزءًا من تقاليد الإدارة.

يمكن رصد العناصر الثلاثة من خلال التصور الأكثر شمولا:

١ـ الإنجاز والتنفيذ:

يتميز الأفـراد المنفذين للمهام سواء كان فى مجـال الرياضة أو التدريب أو التعلم بميزتين أساسيتين هما:

أ ـ يتحقق الإنجـاز من خلال عمل الآخرين، فالإنجـاز يتطلب من القائد أن يقنع ويرغب ويأمـر لكى يقـوم العـاملون بتنفـيذ واتخـاذ مـا يريده بدلاً من أن يسـتـمـروا فى أداء ما يـعطونه فى الوقت المفـروض، وعلى هذا الأسـاس فالإنجاز عبارة عن نشاط اجتماعى بالدرجة الأولى.

ب ـ يستلزم الإنجـاز تغييـر سلوك المنفذين، ومن أجل ذلك الغرض يعـد الإنجاز نشاطاً عـاطفيًا بالدرجـة الأولى فكل المعلومات الواردة فى العلوم السلوكـية عن تغيير السلوك تؤكد أن الأفراد يتغيرون لأسـباب عاطفية أكثر من تغيرهم لأسباب منـطقية. فالإنجاز يـرتبط بقلوب الناس أكثر من ارتباطه بعـقولهم. فلسنا نقنع الناس من خـلال المنطق والتـفكير السليم لكـى يرفعـوا مسـتوى الجـودة ويزيدوا الإنتاج، ولكـى يتم ذلك من خلال شـعـورهم بالفخـر أو الطموح أو الولاء.

٢ـ حل المشكلات:

يتطلب استخدام حل المشكلات تعلم الاستنتاج الجيد والحجج المنطقية والتحليل والتقصى، ويرتبط حل المشكلة بنمط من التفكير الواعى كما ترتبط المشكلة بنمط إستراتيجية العمل التى تقود إلى الحل والإنجاز.

٣ـ الريادة:

إذا كان الإنجاز يشتمل على عوامل عاطفية، وحل المشكلات فيستخدم المنطق والتحليل، ولكن كيف يصف الريادة. إنها تعنى كلمة تتلخص فى «مهمة أو رسالة» أو «الحلم والخيال» أو «الجاذبية».

تذكر:

أن الجانب العاطفى عنصر لا يمكن إغفاله عند التدريب للوصول إلى ذروة الإنجاز والتفوق.

مؤشرات التعلم العاطفى

توجد عدة مؤشرات للدلالة عن التعلم العاطفى منها وهى:

١ـ المرونة العاطفية:

وهى تعنى القدرة على الانفتاح والاتساع فى مواجهة الأزمات. فاللاعب يكون عنده مرونه عاطفية متجددة كجزء من الصلابة النفسية. فهو يستطيع استجماع عدد كبير من المشاعر الوجدانية (مثل الدعابة ـ المرح ـ حب النكتة... الخ) دون الخوف من التنافس. إن المرونة الوجدانية تعمق التوازن بين الفهم والوجدان فى صراع صناعة الصلابة النفسية وكذلك تساعد على حفظ القدرة الإبداعية والقدرة على حل المشكلات فى المواقف الأكثر صعوبة.

٢ـ الصلابة النفسية

يعود هذا المفهوم إلى كوبازا (Kobasa, 1979) حيث توصلت لهذا المفهوم من خلال سلسلة من الدراسات والتى استهدفت معرفة المتغيرات النفسية التى تكمن وراء احتفاظ الأشخاص بصحتهم الجسمية والنفسية رغم تعرضهم للضغوط، وتعرف كوبازا الصلابة النفسية بأنها «اعتقاد عام للفرد فى فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة، كى يدرك ويفسر ويواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة، وتوصلت كوبازا إلى أن الأشخاص الأكثر صلابة هم أكثر صمودًا ومقاومة وإنجازًا



وضبطًا داخليًّا وقيادة واقتدارا ومبادءة ونشاطًا ودافعية. كما توصلت كوبازا إلى ثلاثة أبعاد تتكون منها الصلابة النفسية وهى:

أ ـ **الالتزام:** يعنى اعتقاد الفرد فى حقيقة وأهمية وقيمة ذاته وفيما يفعل، ويمكن أن يتضح ذلك من خلال قيمة الحياة التى تكمن فى ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم، واعتقاده أن لحياته هدفا ومعنى يعيش من أجله.

ب ـ **التحكم:** ويعنى الاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرار ومواجهة الأزمات، كما يشير التحكم إلى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث، ويتحمل المسئولية الشخصية عما يحدث له ويتضمن التحكم ما يلى:

- القدرة على إتخاذ القرار والاختيار من بين بدائل متعددة.
- القدرة على التفسير والتقدير للأحداث الضاغطة.
- القدرة على المواجهة الفعالة وبذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز والتحدى.

جـ ـ **التحدى:** ويشير إلى اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته هو أمر مثير وضرورى للنمو أكثر من كونه تهديدًا له، مما يساعده على المبادأة واستكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية والاجتماعية التى تساعد الفرد على مواجهة الضغوط بفاعلية، ويظهر التحدى فى اقتحام المشكلات لحلها، والقدرة على المثابرة وعدم الخوف عند مواجهة المشكلات.

٣ ـ رد الفعل العاطفى

مادامت الضغوط الحياتية تؤثر فينا، فإن الاستجابة تبقى متصلة تماما بالقوة المحيطة بنا. وعندما تهب العواطف فى حياة الفرد فإن استجابة مشاعره تبقى نشطة وممتلئة بالحيوية والحساسية. ولكن هل تعلمت من ردود الفعل العاطفى لكى تتقدم إلى الأمام. إن الفعل ورد الفعل يرتبط بحياتنا والتحكم فيه يعنى أننا نستطيع تسلق جبال النجاح ونظل فوق قمتها.

٤ ـ قوة العاطفة

تحت أقصى الظروف وأقوى الضغوط فإن القدرة على التحمل تنعكس من داخلنا فى المقاومة. فتتفاعل بدرجة عالية من الإيجابية حتى نستطيع إنجاز المهام المطلوبة منا. نسمع كثيراً عن أفراد كانوا لا يمتلكون أى شئ ولكن بالقوة والإصرار وصلو إلى مراكز مرموقة، ولكنهم يتصفون بالقدرة على الكفاح والإصرار على النجاح والتفاؤل بالمستقبل والتعلق بالأمل على حساب التجربة.

٥ - المرونة التكيفية

إن قدرة الإنسان على التكيف والمناورة لتجنب الخسائر والصدمات العاطفية بسرعة وسهولة وبدون إحباط فى تحقيق أحد أهدافه يعد أحد مؤشرات الصلابة. ويمكنك أن تحصل على أسرار المرونة التكيفية الإحساسية بالسعادة من خلال الآتى:

أ - التفكير فى الأحداث السارة الحديثة، ومشاهدة أفلام سينمائية أو تليفزيونية فكاهية، والاستماع إلى موسيقا مرحة، والاستمتاع بتبادل الهدايا.

ب - الاهتمام بالجوانب الدينية مثل الصلاة والصيام والإنفاق فى أعمال الخير. كل هذه تجلب السعادة النفسية.

جـ - رصد الأحداث السعيدة والاحتفاظ بها فى سجلات، واتخاذ قرارات بزيادة معدلات حدوثها.

د - لا تقارن نفسك بالآخرين؛ لأن ذلك يسبب حالة من الضيق والمعاناة ولكن تعلم أن تقارن نفسك من خلال تطورك النمائى اليومى والشهرى والسنوى. فمن الحكم البليغة: «إن تقتنع بما لديك تكن أسعد الناس».

هـ - العلاقات الجيدة من أهم مصادر السعادة: كأن يكون الفرد متزوجًا زيجة سعيدة، وله أصدقاء وعلاقته جيدة مع أفراد الأسرة والأقارب وزملاء العمل والجيران. وربما يحتاج الفرد إلى تدريب على المهارات الاجتماعية. كل هذه المهارات تجلب له السعادة.

و - يعتبر العمل ونشاط وقت الفراغ اللذان يحققان إشباعًا هما المصدرين الرئيسيين الآخرين للسعادة. إذ يوفران شعوراً بالرضا الذاتى من خلال الاستخدام الناجح للمهارات وإنجاز الأعمال، وصحبة الآخرين، وإحساس بالهوية والانتماء، وتنظيم الوقت. وتؤدى الرياضة إلى تحسن الصحة البدنية والصحة النفسية، وكذلك الإجازات والأشكال الأخرى للاسترخاء (مايكل أرجايل، ١٩٩٣)

مقياس الإحساس بالسعادة

م	العبـــــارة	الدرجة
	أولا: التفاعل الاجتماعي	
١	التواجد مع أفراد الأسرة سعداء.	
٢	التواجد مع الأصدقاء والأقارب.	
٣	الاشتراك في تنظيم اجتماعي(مثل النادي، جمعية. إلخ).	
٤	أن تكون محبوبا من الآخرين.	
٥	الاستماع إلى التليفزيون أو الراديو.	
٦	مشاهدة الألعاب الرياضية.	
٧	الاستمتاع بوقت الفراغ.	
٨	أن يجاملك الآخرون.	
٩	تناول الشاي والمرطبات مع الآخرين.	
١٠	أن تكون لك شعبية.	
	الدرجة	
	ثانيا: الرضا عن الحياة	
١	الرضا عن العمل.	
٢	العلاقات مع الرؤساء والمرءوسين.	
٣	التفكير في المستقبل.	
٤	العلاقات مع الزملاء والأصدقاء.	
٥	مشاهدة مناظر جميلة.	
٦	الوجود في جو هادئ وساكن.	
٧	ارتداء ملابس نظيفة.	
٨	النوم العميق ليلا.	
٩	حدوث أحداث سارة لأسرتي.	
١٠	الاحساس بوجود الله في حياتي.	
	الدرجة	

تذكر:

لكى تبلغ ذروة النجاح يجب أن تكون صلبًا مثل قطعة الماس، لينًا مثل ورق الصفصاف، وتتحرك بسهولة مثل الماء، وخالى البال مثل الفضاء .

الجوانب العاطفية والحالة النفسية

إن ما تشعر به فى تلك اللحظة هو نتاج الأحداث النفسية. كل يوم يمر يمكنك اختبار مشاعرك التى تكون مفروضة عليك لتعطل مسار حياتك. على سبيل المثال عندما تقود سيارتك وتكون حالتك المزاجية غير متوترة وتكون ممتلئا بالغيظ بسبب كثافة المرور.. يمكن أن تلاحظ أن زحمة المرور قد تدفع الناس إلى إظهار بعض السلوكيات مثل:

١ ـ التدخين بشراهة.

٢ ـ استعمال آلات التنبيه.

٣ ـ النظر إلى الساعة باستمرار.

٤ ـ التدافع والاندفاع مما يسبب الشجار.

ولهذا فإن الأحداث الحقيقية تحرك الاستجابات الانفعالية. إن العوامل النفسية التى تكمن خلف العواطف هى المسئولة عن السلوك. الغضب يحرك الجسم للهجوم ولاستخدام القوة والاندفاع والضرب.

فى حين أن الإحساس بالخوف يحرك الجسم للهروب، أما الحب يحرك الجسم للمساندة والعناية والحماية. إن الحالة العاطفية تحرك الجسم لاختيار التحدى والمهارة وتوصيله إلى أقصى حد ممكن، ولكى نتحكم فى عواطفنا لابد أن نتحكم فى العوامل النفسية التى تؤدى بدورها إلى التحكم فى دوافعنا واستجابات أجسامنا ونتعلم أن نفعل أو لا نفعل وهذا بالضبط ما تعنيه كلمة «تحت السيطرة».

العقل بمفرده لا يؤدى إلى التقدم

إن كلمة عاطفة تعنى فى اللغة اللاتينية «الاستعداد للحركة» ويقع الناس فى خطأ عندما يتصورون أن العاطفة شئ يحدث فى عقولهم. وفى الحقيقة أن العاطفة تقع فى



كل من العقل والجسد، وينظر الكثير من العلماء للعاطفة على أنها الوصلة التى تربط بين العقل والجسم، فالمخ يسيطر سيطرة تامة على الجسد عن طريق الرسائل الكهروكيميائية التى يرسلها ويتلقاها على الدوام، كذلك فإن الأعمال الحيوية الهامة التى تدور داخل خلايا الإنسان، تسيطر عليها بعض الجزئيات الكيميائية التى تتميز بتركيب خاص والتى تحمل فى تركيبها هذا قدرًا هائلاً من المعلومات فى شفرة كيميائية فريدة فى نوعها، تحدد نوع وتركيب المواد الكيميائية الأخرى التى تنتج داخل الخلية الحية، وكذلك تحدد طبيعة هذه المركبات ووظائفها وتحدد نوع الكائن الحى نفسه وطبيعته.

ويبدو من ذلك أن هناك لغة كيميائية خاصة تربط بين الخلايا فى الكائن الحى، وأن جميع الأوامر والتعليمات تتلقاها هذه الخلايا إنما تصدر منها أو إليها على هيئة جزيئات كيميائية محددة التركيب تشبه المفردات اللغوية إلى حد كبير (أحمد إسلام، ١٩٨٥) وعلى سبيل المثال إذا شعر أى شخص بالحزن يمكن أن يتولد ثلاث من التغيرات المؤثرة فى الجسم. نجد أن كل خلية فى الجسم تحتوى على مواقع مستقلة للمواد الكيميائية التى تنشط العاطفة، ويفرز المخ عدة عناصر كيميائية تسمى (الببتيدات العصبية) Neuropeptides.

ويفرز الجسم عناصر كيميائية تسمى (الببتيدات) Peptides، وتحتوى كل خلية فى النظام الأمينى على الببتيدات، ويؤكد العلم الحديث أن الإنسان عبارة عن غرفة تمتلئ بالعناصر الكيميائية، والعواطف ما هى إلا مجموعة من التفاعلات الكيميائية، وهكذا أصبح العلم يحاول أن يقيس الكيمياء الحيوية والتغيرات النفسية فى الجسم فقد أصبح واضحا أن لكل عاطفة خصائص خاصة. فالخوف والغضب والحزن والتحدى ما هى إلا عناصر كيميائية تعبر عن مظاهر هذه العواطف المختلفة، وتحدو بنا إلى أن نتعلم طرق التحكم أو تنظيم هذه الاستجابات الكيميائية الحيوية المعقدة من أجل إنتاج أداء أفضل وسعادة أكثر وصحة أفضل.

طريقة جديدة للنضال:

يقول عالم النفس «وليام جيمس» أن أجدادنا جعلوا منا محاربين. وكان بذلك يشير إلى حقيقة أنه من أجل البقاء فإن أجدادنا اضطروا لتنمية عواطفهم من أجل الحياة. فتعلموا أن يسيطروا على الأمور غير الطبيعية حتى يظلوا أحياء. فقد طوروا روح القتال لدى عظماء المحاربين ومن لا يعرف الحرب لا يحارب، وأجدادنا ومن جاء بعدهم كان روح القتال جزءا من حياتهم، ولسوء الحظ فإن عواطفهم التى مارسوها والمتاحة فى أيامهم لم تكن موائمة فى الحياة الحديثة لأن رسائلهم كانت مبنية على العدوان ورد

العدوان، والداعى للسخرية أن نفس الوسائل الغريزية التى استخدمها أجدادنا فى معاركهم بنجاح قديمًا هو جهاز هرمى من الغضب والفزع، وهى نفس الوسائل التى مزقتنا اليوم فى حروب مثل الحرب العالمية الأولى والثانية وحرب الخليج. والرياضيون اليوم يتعلمون كيف يكتسبون العدوان الإيجابى ويتحملون أعباء متباينة من الدوافع مثل الغضب وضبط النفس والقدرة على استخدام العقل والعاطفة.

إننا بحاجة إلى تطوير الروح القتالية كى نساور أحلامنا ولا نخضع للظروف وننكسر أمام الرياح ونتعلم أن نواصل الحياة المليئة بالضغوط من خلال الإيمان بالقيم وتنمية القيم الروحية حيث إن أعظم المعارك هى ضد أنفسنا وضد مخاوفنا وضد عواطفنا العمياء وضد تخاذلنا أمام الحياة.

لكى تكون قويًا

١ ـ تكون روحك المعنوية فاعلة بدرجة ١٠٠٪

٢ ـ أن تتحمل الاستجابة العاطفية لتبدد الانعكاسات التى تؤثر فى قيمك ومعتقداتك وهذا هو أصل الشجاعة وعصب الحياة.

إن المنظمات التى تحتل قمة النجاح يجمعها مفهوم واحد هو الإصرار على النجاح من خلال السيطرة على الواقع.

الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية

أولا: التحدى والاستجابة

يلخص «أرنولد توينتى» التاريخ فى كلمتين:التحدى والاستجابة على مر التاريخ. وتعلم الناس القدرة على اكتساب القدرة على التحدى والثأر. هذا بالضبط ما يحدث لنا على المستوى الفردى للأشياء التى تسبب الإجهاد وتقتحم حياتنا وتؤثر فينا وعلى مستقبلنا وشخصياتنا ولكن يبقى شئ نمتلكه ونكافح من أجله وهو التحدى والقدرة على التحكم والاستجابة الناجحة رغم وجود الضغوط.

ثانيا: الاحساس باليأس

أكد العديد من العلماء فى مطلع الستينيات أنه توجد علاقة بين اليأس والتغيرات الكيميائية فى المخ، واليأس عنصر يؤدى إلى تحطيم الاتزان ولهذا فإن الضغوط تؤثر تأثيرًا إيجابيًا بدرجة عالية على تدهور الأداء. ويعنى بأنه حالة من تشتت المشاعر تتسم بالغموض وعدم الاستقرار ، كما أنها تكون مبهمة وغير منطقية وبعيدة عن الاتساق، ويرى سيلجمان (Seligman, 1980) أن الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة فى

التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضا عدم الرغبة فى بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة.

خصائص الشخصية اليائسة:

إذا كان اليأس حالة انفعالية وتقع فى المستوى العاطفى فإنه يمكن رصد أهم خصائص الشخصية اليائسة فى الجدول الآتى:

م	الخصائص	المصدر
١	عدم القدرة على تصنيف الأهداف المرغوب فيها بسبب ضعف الإمكانيات.	Se-Heroto, Ligman, (1975).
٢	الافتقاد إلى التغذية الراجعة التى من شأنها مساعدة الفرد على تعديل أو تغيير أو الاستمرار فى التمسك بخطط عمله الملائمة لتحقيق أهدافه المرغوبة.	Hennery, (1976)
٣	تقسيم شخصية اليأس بعدم التكامل بين الأنا والأنا العليا والذى بدوره يؤدى إلى عدم القدرة على تحقيق أهدافه المرغوبة ذات الطابع التفاؤلي.	Frank, (1978)
٤	لا يؤدى المهام بيقظة وانتباه كما أنه لا يبصر العقبات وليس لديه القدرة على تحمل ما يواجهه من صعاب من أجل تحقيق أهدافه المرغوبة.	Brow, Kobler, (1978)
٥	يسعى الفرد اليائس إلى تحقيق النجاح فى نوع واحد من الأهداف مضمونة التحقيق وذلك لفرط سهولتها، أو الأهداف مضمونة الفشل لصعوبتها، ولكنه لا يأمل فى تحقيق الأهداف معتدلة الصعوبة والتى تتحدى إمكاناته وقدراته حيث يظل الأمل مفقودا بالنسبة له. والمخاطرة لليائس تعنى أن أهدافه غير مؤكدة التحقيق كما أن عدم يقينه بالمخاطرة لا يثير رغبة فى الحصول على معلومات مباشرة تساعده على تحقيق أهدافه المرغوبة.	Abramson, Alloy, (1989).
٦	يظن اليائس أن النتائج رهينة للحظ والصدفة ولا يشعر بالزهو إذا حقق هدفًا معينًا وذلك لأنه لم يبذل أى جهد من أجل تحقيقه. فهو يعتقد بأهمية الحظ دون المهارة فى تحقيق أهدافه.	Metaliky, (1987)

ويذكر الطب الحديث أن الفرد القوى الذى لم يستسلم لليأس يستطيع أن يقاوم المرض، حيث توجد علاقة بين الاستسلام عاطفيا وعدم مقاومة المرض.

تذكر :

أن أهم شئ يحطم الضغوط هو أن أعرف هناك أشياء تحت سيطرتى وأشياء أخرى ليست ببساطة تحت السيطرة فأركز كل طاقتى للسيطرة عليها وأن الطرق على هذا الضغط هو أمر محزن.

ثالثا: الذكاء العاطفى

ظهر مصطلح الذكاء العاطفى لأول مرة عام ١٩٩٠ فى دراسة لاثنين من علماء النفس هما «جون ماير» بجامعة نيوهامشر والآخر «بيتر سولفاى» بجامعة يال. والأكثر حداثة كتاب قدمه دنيال جولمان عام ١٩٩٦ بعنوان « الذكاء العاطفى للبائع الممتاز ».

ويركز الكتاب على الذكاء العاطفى الذى يؤكد على حقيقة هامة هو أنك إذا أردت أن تنجح لا بد أن تدخل فى صلب الموضوع مباشرة. وإذا كان الإنسان يمتلك قوتين هما: القلب المسئول عن الجانب العاطفى، والدماغ المسئولة عن العقل والتفكير الذى يعبر عن العمليات العقلية مثل الإدراك المنطقى والمهارات التحليلية والتذكر والانتباه.

وفى دراسة قدمها ماير وسولفاى لدراسة الذكاء العاطفى توصل إلى خمسة عوامل هى:

١ ـ القدرة على التعرف على مختلف الأحاسيس التى تظهر وتختفى فى حياتنا والحذر الذاتى هو أحد مكونات الذكاء العاطفى.

٢ ـ القدرة فى التحكم على العواطف: الأفراد الذين يمتلكون هذه القدرة لديهم درجة عالية من الذكاء العاطفى. إن قراءة عواطف الآخرين بحيث يفهم الفرد الرسائل الخفية من هذه العواطف تدل على الذكاء العاطفى.

٣ ـ القدرة على الدافعية الذاتية: وهى عبارة عن تحريك طاقة الفرد بحيث يستطيع إنجاز مهمات صعبة وتحقيق أهداف مهمة.

٤ ـ القدرة على التعرف على عواطف الآخرين: وهى قدرة الشخص على قراءة عواطف الآخرين والتقمص العاطفى.

٥ ـ القدرة على إدارة عواطف الآخرين: وهى القدرة على التعامل مع الآخرين والتأثير الداخلى وامكانية قيادة الآخرين.



ويتضح من هذه القدرات أنها قابلة للتدريب والتعليم والاكتساب.

وتؤكد النتائج التى قدمها ماير وسولفاى ما يلى:

١ ـ المشاعر والعواطف تلعب دورًا رئيسيًا فى رفع مستوى الأداء.

٢ ـ أنه توجد درجة من التفاعل بين الحالة الجسمية والحالة العقلية بحيث تؤدى إلى مستوى الأداء المميز.

٣ ـ أن هذه الحقائق يمكن أن تفيد فى تطوير أداء الرياضيين ورجال الأعمال والجراحين والضباط ورجال القضاء والمدرسين وغيرهم من رجال المهن الأخرى.

٤ ـ الحالة المثالية للأداء هى أعظم وأهم رد فعل للضغط حيث له عاطفة قوية مثل الغضب الذى يحرك الجسم ليقاوم الخوف بحيث يتحرك الجسم ليهرب من خطر دائم وهو أقصى درجة للذكاء العاطفى.

٥ ـ أن معظم الذين وصفوا الحالة المثالية فى الأداء كانوا يتمتعون باسترخاء جسمى ولديهم هدوء ولا يعانون من خوف ويتمتعون بحيوية إيجابية ويشعرون بالسعادة. ويتصرفون بذاتية وثقة بأنفسهم ولديهم درجة عالية من التركيز الذهنى، ويشعرون بقدرة عالية من التحكم الذاتى. ويشعرون أثناء وجود الضغوط أن أجسامهم وعقولهم فى حالة اتزان.

٦ ـ إن المثالية فى الأداء هى استجابة ورد فعل يمكن اكتسابه من خلال التدريب والتعلم، ويمكن تصميم برامج تدريبية لتنمية الأداء والوصول إلى ذروة الأداء.

٧ ـ فى عبارة واحدة يمكن أن نقول «الأداء المثالى» عبارة عن التحدى والصلابة والتحكم وحب المغامرة.

٨ ـ قد يكون الشخص ذا صفة محددة للاستجابة المثالية فى الأداء وذلك عند حدوث الاستجابة فإن الإحساس بالضغوط والإحباط يختفى أو يختزل إلى أدنى مستوى ممكن. وفى وجود الأداء المثالى يحدث اتحاد بين العقل والجسم، وبين الجانب العاطفى والجانب العقلى.

٩ ـ لا تستسلم أو تخضع نفسك لأى عواطف تؤدى إلى حالة اليأس.

١٠ ـ حاول أن تفهم أسباب المشاكل التى تسبب لك ضغوطًا وحاول ألا تلوم نفسك وقاوم المبالغة فى لوم الآخرين.

رابعا: الشخصية والضغوط النفسية

تلعب الشخصية دوراً كبيراً فى التفاعل الإنسانى وهى عبارة عن أسلوب الحياة.

ويرى « ريموند كاتل » أن الشخصية هى ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع فى موقف معين، ويرى أيزنك أن الشخصية تتكون من ثلاثة عوامل كبرى وهى: الانبساط، العصابية، الذهانية، وأكثر تحديداً أن العصابية هى الاستعداد للإصابة بالعصاب. ويحدث العصاب الحقيقى عند توفر درجة مرتفعة من العصابية والضغوط الشديدة نتيجة لحوادث وخبرات مؤلمة أو لاضطراب البيئة الداخلية؛ ولذلك فإن:

العصاب = العصابية × ضغوط البيئة (الخارجية والداخلية)

ويميل الأفراد ذوو العصابية العالية إلى أن تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغا فيها، ولديهم صعوبة فى العودة إلى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، وتتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية مثل الصداع واضطراب الهضم والأرق وآلام الظهر وغيرها كما يقرون بأن لديهم الكثير من الهموم والقلق وغير ذلك من المشاعر الانفعالية، ويتوفر لديهم الاستعداد أو التهيؤ للإصابة بالاضطرابات العصابية عندما يتعصب الأمر وتشتد الضغوط عليهم (أحمد عبد الخالق، ١٩٨٠) .

❁ ❁ ❁





الفصل الثامن

الوصول إلى القمة

المقدمة

القدرات العقلية والتدريب

التدريب العقلى للرياضيين

إستراتيجية التغيير

استشراف المستقبل

إيقاعات داخلية

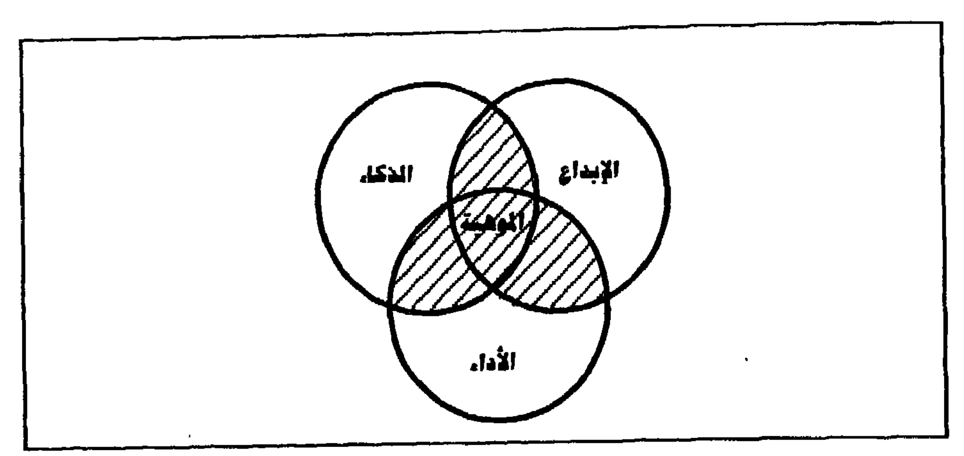
التعب هو العدو الأول لنا جميعاً





المقدمة

هل أنت صاحب موهبة؟ يمكنك تحديد هذه الموهبة فى أى عمل فنى أو تعليمى أو إدارى أو رياضى. إن الموهبة عبارة عن تجمع ثلاثة عوامل كبرى هى: الإبداع، والذكاء والأداء. ويمكن أن يتضح ذلك فى الشكل(٢٦).



شكل (٢٦) مكونات الموهبة

يتضح من خلال الشكل(٢٦):

١ ـ أن الموهبة عبارة عن مكون من ثلاثة عوامل وهى: الذكاء، الإبداع، الأداء. حيث إن الذكاء عنصر هام ودرجته من قيمة الموهبة. والذكاء يعنى القدرة على الإنجاز والتكيف مع البيئة. وقد يكون الذكاء فى صورة عقلية أو صورة عاطفية ولكن الذى يحقق النجاح ويصل إلى ذروة الإنجاز فعن طريق الاستفادة من الجوانب العقلية والعاطفية.

٢ ـ الإبداع يعنى قدرة الفرد على إنتاج أشياء جديدة وأفكار جديدة، ومن الأشياء الجديدة الإنجاز والأداء العالى. ويتكون الإبداع من عدة قدرات عقلية وهى:

أ ـ الطلاقة: وتتجلى فى السهولة التى يستدعى بها الفرد المعلومات المختلفة، ويمكن تقديرها كميًا بعدد الاستجابات أو الأفكار المتصلة بمثير معين، بصرف النظر عن مستوى هذه الأفكار أو جوانب الجدة الخلاقة فيها، أو ما تتسم به من مهارة.

ب ـ المرونة التلقائية: وتعنى التغير التلقائى للوجهة العقلية، وتتجلى فى نزوع الفرد للتغير من زاوية النظر أو التفكير فى الأشياء، والانتقال من فئة إلى

أخرى فى عملية البحث عن المعلومات، أو فى موقف حل المشكلات، دون أى تعليمات محددة بذلك، وحتى دون وعى الفرد بذلك غالبا.

جـ - المرونة التكيفية: ويتضح فى قدرة الفرد على التحرر من القصور الذاتى فى التفكير، والقدرة على تغيير المواجهة الذهنية لتحقيق متطلبات خاصة ومفروضة فى موقف ما، ومتغيرة بتغير الظروف.

د - الأصالة: وتعنى القدرة على إنتاج أفكار ماهرة، وتتميز بالجدة والطلاقة، وتعكس القدرة على النفاذ إلى ما وراء الواضح والمباشر والمألوف من الأفكار، أو تقدم على التدعيات البعيدة من حيث الزمن أو من حيث المنطق. (زين العابدين درويش، ١٩٨٣).

٣ - الأداء: ويعنى الإنجاز والتفوق. والأداء قد يكون عقليًا أو مهاريًا. ويعنى الأداء المهارى التميز فى لعبة من الألعاب أو مهارة من المهارات.

٤ - المنطقة: (A) وهى نقطة التفاعل بين الابداع والذكاء بحيث إن الذكاء هام للإبداع. وكلما ارتفعت درجة الذكاء ارتفعت درجة الإبداع مما يؤدى إلى زيادة فى قيمة الموهبة.

٥ - المنطقة(B) وهى نقطة التفاعل بين الذكاء والأداء، وعند زيادة الذكاء فإن الأداء المهارى يزداد وترتفع قيمته.

٦ - المنطقة(C) وهى نقطة التفاعل بين الإبداع والأداء، وذلك يعنى أن زيادة الإبداع تؤدى إلى الأداء المهارى المتنوع والمتجدد؛ ولهذا فإن اللاعب الموهوب هو الذى يمتلك درجة من الذكاء العقلى والعاطفى العالية والإبداع المتجدد.

وهذا «بوب كيندى» أحد أفضل العدائين فى سباق ٥٠٠٠ متر الذى استطاع أن يجرى فى المضمار مثل الوحش القاسى، وذلك أن الشخص الموهوب ليس المؤهل بدنيا فحسب، ولكن هو من يكون عنده قدرة على التحمل والصلابة.

ماذا يقصد أن يكون الأقسى فى الموهبة؟ ولماذا امتلكها بوب كيندى وليس شخص آخر؟ كيف يحدث هذا؟

يرى بوب كيندى أن الموهبة تعنى صلابة العقل وصلابة الجسم. والصلابة تعنى التكيف على بذل الفرد المجهود ويقاوم بقوة عناصر الفشل. ويمتلك القوة فى المرونة، والاستجابة، والطلاقة. كل هذه العناصر هى جزء من الصلابة العقلية التى تعكس الصلابة الجسمية التى تتحمل الجهد والتى تتأصل فى القدرة على التكيف الحيوى والفسيولوجى المعقد، ويمكن أن تنمى القدرة العقلية بنفس الطريقة التى تنمى بها القدرة البدنية، وعند التعرض إلى أنشطة بدنية قاسية وعنيفة فإن ذلك يتطلب عمليات تكيفية بحيث يحدث اتزان بين الجانب البدنى والعقلى والعاطفى.

وهذا يعنى أن مقدار الصـلابة يكون فى تزايد مستمر ويظهـر ذلك على عضلات القلب والرئتين والعضلات والتخيل، ويمكن رصد بعض مظاهر الصلابة والتى تتمثل فى الآتى:

التدريب العقلى:

يقود التـدريب إلى الصلابة العقليـة والتى تؤدى إلى زيادة المشاعر مـثل السيطرة والثقة بالنفس، والقوة، والطاقة الموجبة فى الإجـهاد العالى، ويستهدف التدريب العقلى ببساطة بذل المجهود والطاقة التى تقود إلى إحداث التكيف العصبى المرغوب.

والتدريب العقلى يجدد خلايا الدماغ، حـيث اكتشف العالم «أنولين» المتخصص فى المخ أن درجة ذكـاء الإنسان لا تتوقف على عـدد خلايا المخ بل على درجة التـفاعل والارتباط بين أطراف الخلايا العصبيـة. فكل ارتباط بين خليتين يشكل طريقًا وعلى عدد هذه الطرق يتـوقف ذكاء الإنسـان، بمعنى أنه كلمـا زادت هذه الطرق زاد ذكاء الإنسـان (نجيب عبد الله الرفاعى، ١٩٩٢).

معظم الرياضـيين يصدمون متى يتعلـمون أن كل فكر أو تخيل وهم يتمـتعون به يخلق بنبضة عصبية قابلة للقيـاس. إن التدريب العقلى يساعد على تكوين أربطة عصبية قوية وإن التعزيز يسهم فى تقوية هذه الأربطة.

حيث أكـد علماء النفس مثل ثورنديك وبافلـوف أن تعلم الأفكار والصور يؤدى إلى تقوية الارتباط العصـبى. إن عملية التكرار مثل «أكره غبـاء رئيسى فى العمل» عدة مرات تصـبح هذه الكلمة اعـتقادا راسـخا يؤثر فى الناحيـة المزاجيـة وقدرتك على أداء العمل وأنت لا إراديا تستخدم أساليب التدريب العقلي لتقوي رد فعل كراهية رئيسك. ولهذا إذا أردت أن تحقق أداء مثاليا وتتمتع بعملك يجب عليك أن تكون اتجاهات إيجابية بحيث تجعل الطاقة العقلية تسير فى اتجاه تنمية قدراتك ومهاراتك بحيث يصل الأداء إلى الذروة.

حاول أن تتعلم أن تكتسب كل يوم جـزءا من تطوير أداء العمل من خلال تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل الذى تقوم به.

القدرات العقلية والتدريب

يمكن النظر إلى التدريب العقلى كتدريب يبـدأ من الداخل إلى الخارج. فهو يبدأ داخل الدمـاغ من الداخل ويتـحرك إلى الخـارج تجاه الجـسم، والعكس صـحيح يبـدأ التدريب البدنى بالعضلات ويتحرك داخلـيا باتجاه الدماغ. ويمكن الاستفادة من ذلك من خلال بناء إسـتراتيجـيات للتدريب العـقلى الفعالـة بحيث تؤدى إلى التذكـر والتدريب العقلى.



إستراتيجيات تحسين القدرة:

لقد أكد علماء النفس أن القدرة التذكرية من القدرات الهامة عند الإنسان لأنها توجد لدى كل البشر ولكن بدرجات متفاوتة، ورغم ذلك يسألنى الكثير من المدراء: إننى أنسى الكثير من الأحداث وخاصة الأحداث القريبة.. الحل هو أن تتعلم أن تدون أرقام الهواتف والأحداث السعيدة والوجوه، قم بعملية الربط بين تاريخ عيد الميلاد أو تاريخ التخرج مع أرقام الهواتف، وهى طريقة جيدة تقوم بحل الكثير من المشاكل. إن حفظ أبيات من الشعر تساعد على الذاكرة، وخلو الذاكرة من الهموم يساعد على استيعاب الأحداث الجديدة، ولهذا يجب عليك التخلص من الموضوعات عديمة الأهمية والاحتفاظ بما يتطلبه الموقف الراهن لا تملأ الذاكرة بموضوعات لا تحتاجها فى الوقت الراهن.

التدريب العقلى للرياضيين

يعتقد الكثير من علماء النفس أن التدريب العقلى يبدأ من الداخل ويتحرك خارجيا تجاه الجسم. فالتدريب العقلى يبدأ من الدماغ ثم يتحرك تجاه العضلات والبدن، ويمكن رصد بعض طرق التدريب العقلى للرياضيين وهى:

١ ـ تغيير الاتجاهات:

والتغيير يعنى التحول من نقطة التوازن الحالية إلى نقطة التوازن المستهدفة.

ويحدث التغيير فى ثلاث نواح هى:

١ ـ تغيير فى الفريق (إدخال لاعبين جدد أو إخراج لاعبين قدماء، بمعنى تجديد عناصر الفريق).

٢ ـ تغيير فى طرق التدريب (إدخال تكنولوچيا جديدة فى التدريب).

٣ ـ تغيير فى سير التدريب (إعادة تنظيم سير التدريب).

أولا: أسباب قبول التغيير:

١ ـ التغيير اختيار فريق التدريب واللاعبين.

٢ ـ التغيير نحو الأفضل.

٣ ـ التغيير يلبى احتياجات اللاعبين والمدربين.

٤ ـ كل لاعب أو شخص لديه المعلومات اللازمة لفهم أسباب التغيير.

٥ ـ التغيير مخطط ومنظم.

لديه قائمة من الأسباب منها: وجـود اختلاج عضلة أسرع من اللازم، كان لديه نقص فى القدرة على التحمل البدنى والعقلى.

ثانيا: عملية الإذابة:

بدأ «دان» يقول: إننى أحب سباق ١٠٠٠متـر بدأ يجرى ١٥٠٠متر وهو فى قمة السعادة كان يبـذل طاقة فى التفكير. وبعد فترة من الوقت بدأ يكتـسب اتجاهات إيجابية نحو ١٠٠٠متر وبدأ يكون ذكاء عـاطفيا حقيقيا. إن التحـدث أمام حشد من الناس يعد متعة عظيمة، وكلما تكررت هذه الكلمات حدث ارتباط بين الوصلات العصبية الداخلية بمعنى أنه بدأ التعلم يحدث فى هذه الخطوة.

ثالثا: عملية التجميد:

فى هذه المرحلة بعد التشكل الجديد بدرجة عـالية من الصلابة الذهنية فى تكوين هذه الاتجاهات يمكن أن تستمر ويفوز «دان» بسباق ١٠٠٠متر.

٢- السيطرة على التفكير السلبى:

لو أنك تدرك أن التـفكير السلـبى يمكن أن يكون أحد عـوائق النجاح والإنجـاز، حيث إن الحالة المزاجـية والسعادة الشخـصية تتأثر بالتفكيـر السلبى. ومن المهم أن يجد الرياضيون طرقًـا للسيطرة على التفكير السلبى، ويمكـن أن يتم من خلال عدة خطوات وهى الوعى بالشخصية وتعرف التغلب على مقاومة التغيير من خلال:

١ ـ المشاركة فى التغيير.

٢ ـ تقديم الحوافز من أجل التغيير.

٣ ـ استخدام الاتصال الفعال.

٤ ـ تغيير ما هو مألوف.

٥ ـ استخدام دوافع العاملين فى فريق العمل.

٦ ـ فرض التغيير بواقعية واقتناع.

وسوف نعرض كيف نستخدم إستراتيجية التغير فى عملية التدريب:



إستراتيجية التغيير

أولا: عملية الإذابة:

وتعنى إضعاف قوى التوازن الحالية وتهيئته المنظمة لاستقبال عوامل التغيير بزرع بذور الشك فى الحالة الراهنة، ويعنى إضعاف القيم السائدة التى تساند أو تدعم الوضع الراهن. وتتم من خلال الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: قف بشكل صامت وتأمل حالتك أن التفكير السلبى يعطل الإنجاز والنجاح.

الخطوة الثانية: إبدأ فوراً بتبديل أى أفكار سلبية بأخرى موجبة وواقعية واستبدلها كلية بشئ جديد.

الخطوة الثالثة: تعلم أن تتخفف من القلق من خلال الاسترخاء العقلى والبدنى والتأمل والتنفس العميق.

ويمكنك استخدام التأمل التناضلى أو الاسترخاء التقدمى. تعلم أن تقوم باسترجاع مجموعة من الصور التى تبعث حالة من الارتياح النفسى.

ثانيا: عملية التغيير:

وهى تغير حالة التوازن، وذلك بأضعاف قوى المقاومة وتقوية القوى الدافعة.

ثالثا: عملية التجميد:

وتعنى تثبيت عملية التغيير فى نقطة التوازن المستهدفة.

٣ـ الكتابة:

تطلق الكتابة العواطف السلبية وهى من أكثر الأشكال فاعلية فى التدريب العقلى، ويمكن التدريب على كتابة مجموعة من الأحداث المؤلمة لمدة ٢٠دقيقة فى اليوم خلال ٤ أيام متتالية، ويمكن رصد هذه الأفكار فى تقرير يومى.

إعادة الكتابة:

يمكن الكتابة بعناصر إيجابية مثل أن أقول أنا أحب الثلج. أستطيع العمل تحت ضغوط العمل. أنا سعيد بسبب أعمالى. أنا مستعد لهذه المناقشة. الاجتماعات هامة لأنها مجدية.

تعد الكتابة من الأساليب الهامة التى تقود إلى مستويات نفسية أفضل، ولكن النتائج على المدى البعيد ستكون أقل حزنا بثبات وصحة بدنية أفضل. ومن أفضل التمارين أن يكتب الناس أفكارهم السلبية حتى يستطيعوا التغلب عليها فيما بعد. ويمكن رصد قائمة للأفكار السلبية فيما يأتى:



- أنا أول من يأتى وآخر من يغادر مكان العمل.
- سوف أبقى فى هذا القسم الغبى إلى الأبد.
- لا توجد قيادة ناجحة تفهم ظروف العمل.
- أكره هذا المكان.
- الشركة التى أعمل فيها تعانى من نقص فى القيادة القوية.

ويمكن إعادة الكتابة بطريقة أخرى مثل:

- أنا أول من يأتى وآخر من يغادر مكان العمل لأننى أحب العمل بشدة.
- رغم أن القسم غبى إلا أننى سوف أعمل حتى يتطور أداء هذا القسم.
- رغم أن القيادة غير ناجحة إلا أننى أستطيع أن أعمل لإنجاز أعمال الشركة.
- أحب هذا المكان.
- الشركة التى أعمل فيها لديها قيادات قوية.

٤ - الإعداد لتجربة الأداء العقلى:

يستخدم العقل نفس الطرق التى تسبب العاطفة. إن ممارسة الحركات تبدأ من العقل، ويعتبر العقل محركا للعاطفة. إن رؤية الذات وأنت هادئ رغم وجود تهديد وخطر. تصور نفسك وأنت سوف تلقى خطابًا هامًا أمام حشد من الناس أو تصور نفسك وأنت تبيع سلعة لعميل متردد أو خائف، فإن الجانب الهام هو السيطرة على عواطفنا فإن ذلك يساعدنا على تحقيق النجاح.

يقول جيرى جيرفن قائد رحلة أبوللو ١٣ :

«أكثر العوامل أهمية فى قدرتى على إدارة كارثة أبولو ١٣ بنجاح هو الإعداد، حيث كنا نضع البدائل ونسترجعها باستمرار وتدربنا على إيجاد أجوبة على المواقف الممكنة مرات عديدة، وكنا نتخيل المشاكل ونضع حلولا لها، فلم نترك شيئا للصدفة بل كل شئ تدربنا عليه.

٥ - ممارسة التركيز العقلى:

يتطلب الأداء الجيد إلى عقل متميز بالهدوء والتركيز. إن الهدوء والتركيز يعكسان أنماطا عصبية منطقية محددة. وأى شئ يقوى القدرة على الهدوء والتركيز يمكن اعتباره شكلا جيدا على التدريب العقلى. وأنواع متعددة من التأمل تتضمن استرخاء العضلات



مثل: هدوء العـقل، التركيز الدقـيق، التعليم المركز، التنفس الهـادئ، الرياضة، تعلم كيف تأكل ومتى تأكل وأى أنواع الأكل تأكل بشرط أن يكون قليل السعرات.

يجب أن يتعلم الفرد التركـيز على الحاضر مع الاهتمام فى استشـراف المستقبل. المستقبل يعنى رؤية للأمام وهذا شئ هام يجب التركيز عليه.

٦ ـ ممارسة التفكير الإيجابى:

يرى الرياضـيون أصحـاب الإنجازات العـالية أن المنظر الإيجـابى للتفكـير هام. والتفـاؤل شئ هام أيضا. الاهتمـام بالجانب الإيجابى والـعواطف يمكنه أن يقفـز بالفرد للأمام، ويرى «شان مارفى» صاحب كتاب «منطقة الإنجاز» الذى يعد من أعظم المؤلفات أنه يمكن إنجاز أشياء عظيمة ببساطة عن طريق التفكير الإيجابى.

وجد «سون ديفيد» أن النصف الأيسر الأمامى للجبـهة مسئول عن النشاط والخفة والسعادة، أما النصف الأيمن الأمـامى الجبهى فهو مرتبط بالاكتئـاب والاشمئزاز والمزاج السىء، وترى نظرية «سون ديفيد» أن منع التفكير والـسلوك السلبى سيزيدان آليا التفكير والسلوك الإيجابى. إن العـواطف الإيجابية تـساعد الفرد فى تحـدى الأوقات الصعـبة، وعليك أن تتعلم أن تركـز على الحلول، وليس على المشاكل. إن أحـد أهم العوامل فى القيـادة الناجحة أن يتـعلم الناس كيف يقدمـون الحلول وليس تقديم المشـاكل. المشاكل سلبيـة والحلول إيجابية. إن أصـحاب التفكيـر السلبى هم الذين يضعون المشـاكل أمام أصحاب التفكير الإيجابى فإنهم يقدمون حلولاً للمشاكل. ولكن اسأل نفسك أين أنت.

استشراف المستقبل

إن الفرد الناجح هو القادر عـلى استشراف المستـقبل من خلال الرؤيا. إن الرؤيا هى صورة ذهنية مثالية فـريدة للمستقبل وإنها صورة عقلية عمـا سيبدو عليه الغد. وإن تعزيز تصور المستقبل يتم من خلال ما يلى:

١ ـ فكر أولاً فى ماضيك: عند مراجعة الفرد إلى عناصر القوة وعناصر الضعف والتعرف على الأفكار التى أوصلته إلى الحاضر.

٢ ـ حدد ما تريده من خلال طرح الأسئلة الآتية:

- كيف ترغب فى تغيير العالم بالنسبة لك ؟
- ما حلمك بشأن عملك ؟
- كيف تبدو فى الحالة المثالية ؟

٣ ـ استشراف المستقبل: لا بد أن تنتقل إلى المستقبل وتتخيل ما يمكن ان يحدث لتطوير أدائك.

٤ ـ تصرف على أساس حدسك: إن القوة الداخلية التى يطلق عليها القوة السادسة مثل الرؤيا والخيال والحلم كلها مفاهيم تصبح واضحة كلما اقتربت منها.

٥ ـ اختبر افتراضاتك: إن افتراضاتك هى شاشات ذهنية. إنها توسع أو تقيد ما هو عليه ممكن. اختبر افتراضاتك بمحاولة إجراء تجربة أو أكثر.

٦ ـ استعمل سيناريو عقليا: بمجرد أن توضح رؤياك فإنك يمكن تحقيقها باستخدام «البروفة العقلية» باستعمال الخيال أو المشاعر الحركية. إن هذه الوسائل تساعد على خلق توقعات عن المستقبل. (فارق عثمان، ١٩٩٧).

قال مدرب «دان جونسون» أنه طلب منه أن يكتسب أنه قادر على كسر يومى لحاجز ٣٦ ثانية. وتدرب على ذلك كل يوم حيث قال: أنا لا يمكن أن أضع هدفا وأفشل فيه. واستطاع «دان جونسون» أن يكسر حاجز ٣٦ ثانية فى سباق ٥٠٠ متر. وبالفعل استطاع تعرف ماذا حدث ؟. لقد خلق «دان جونسون» عالمه الخاص بحيث استطاع أن يبذل طاقة عقلية ويعدل من هندسة دماغه. لقد تعلم «دان» أن يتحمل الخطر ويخلق صورا من إنجازه الشخصى ويجلب مجموعة من الرؤيا التى يراها أنها قابلة للتحقيق والإنجاز بحيث يشعر به ويتذوقه. كل هذه المشاعر والأحاسيس كانت عبارة عن طاقة محفزة له على النجاح.

٧ـ واجه الحقيقة:

إن الخطوة القادمة هى التحضير العقلى بشكل مفتوح وبصدق وتواجه الضعف الناتج من التغيير. تعلم أن تحول خوفك وسلبك أو نقص الانضباط إلى مجموعة الحقائق. يمكنك تحويل الخوف من الفشل إلى سعادة بسبب النجاح. يمكنك تحويل الضعف إلى قوة من خلال التدريب. يمكنك جعل عدم التوازن توازنا بين الجانب الجسمى والعقلى والعاطفى. وتعلم كما يقول جيمس وباترى ١٩٨٧ من خلال البحث عن فرص التحدى للتغيير والتجديد والتحسين.. ولكى تنجح عليك الالتزام بالآتى:

١ ـ عامل كل مهارة كمغامرة، حتى لو كنت تمتلك تلك المهارة. عاملها اليوم كما لو كان يومك الأول، اسأل نفسك: إذا كنت سأبدأ العمل الآن، ماذا سأفعل ؟

٢ ـ عامل كل مهمة كأنها تحول جديد. اطلب مهمة صعبة وتول التدريب عليها. واعلم أن داخلك طاقة كبيرة إذا استطعت استغلالها سوف تفوز فى النهاية.

٣ ـ تفحص الوضع الراهن، وضع قائمة بكل الممارسات واسأل نفسك ما مقدار فائدة الممارسة لحفز عمليتى الإبداع والتجديد، يجب استخدام أساليب إبداعية تؤدى إلى التقدم والارتقاء.

٤ ـ أضف المغامرة لكل مهمة، فإن التحدى يعتبر المكون الرئيسى فى النشاطات الممتعة. يمكنك حث الآخرين للانضمام إليك عند حل المشكلات مما يساعد على خلق أفكار جديدة.

٥ ـ عزز قدراتك على التحمل، إن الفرد يستفيد من العمل فى جو نفسى يكون قادرا على التحمل وخاصة فى وقت التغيير. وتعلم أن تتقبل المغامرة والتحكم والتحدى.

دورة الحياة بين الظلمة والنهار:

أريدك أن تتخيل وأنت جالس على شاطئ البحر ترى الموج وهو ينكسر ويتراجع. فالإجهاد يؤدى إلى الإحساس بالتعب والاسترخاء يؤدى إلى النشاط.

فالسلوك الإنسانى هو عبارة عن موج ينكسر ويتراجع تقريبا كل ظاهرة فى الطبيعة هى دورية تبدأ بالظلمة ثم يأتى ضوء النهار، يأتى الشتاء ثم يتلوه الخريف والربيع والصيف تبقى كل الأشياء حية. إن العلاقة بين الإجهاد والأداء هى علاقة خطية. إن ارتفاع الضغوط يؤدى إلى رفع مستوى هورمونات الإجهاد باستمرار حتى تصبح ضارة بالجسم ولكن ممارسة العمل تؤدى إلى تفريغ الطاقة فالإجهاد يفيد فى النجاح والإنجاز، ولكن بدون تفريغ الطاقة يعتبر ذلك أحد أسباب ارتفاع ضغط الدم أو انفجار فى المخ أو قرحة فى المعدة.

إيقاعات داخلية

كل جسم له إيقاع بشكل خاص تتحدد فى طول الموجة الكهربائية للدماغ والقلب وسعتها وترددها على مدار ٢٤ ساعة، وهذه الإيقاعات تتغير فى تناسق مع دوران الأرض، التغيرات فى درجة الحرارة والضوء لها علاقة بالساعة البيولوجية الخاصة بكل فرد: الطاقة، المزاج، الحالة العاطفية، إجهاد العضلات، مقاومة الأمراض والأداء يتأثر بالتوقيت والتردد وقوة هذه الدورات. وقد أشار الباحث الروسى أرنست روسى إلى أننا نحدث خرابا ودمارا فى نظامنا الجسمى عندما نزعج إيقاعاتنا الداخلية من خلال المشاكل البدنية والعاطفية، ويؤكد على أننا يجب أن نكسر دورات الإجهاد كل ٩٠ إلى ١٢٠ دقيقة مع ١٥ إلى ٢٠ دقيقة من استعادة النشاط.

هذه الراحة ما بين ١٥ و٢٠ دقيقة تعيد إيقاعات الجسم إلى وضعها الصحيح. ويمكن اعتبار المرض على أنه خلل فى معدل الوظائف الإيقاعية المثالية. فالصحة عبارة عن تذبذب مثالى للجسم. والفرد الذى يسعى إلى النجاح والتميز لابد أن يكون لديه انتظام فى الأجهزة الجسمية والوظائف الفسيولوجية والعصبية، وعندما يكون أحد إيقاعات الجسم البيولوجية غير متسقة فإن باقى الإيقاعات ستتأثر فى النهاية وتختل الساعة البيولوجية؛ ولهذا يأتى الاختلال إلى دورة النوم والأكل ومعدل التنفس وإيقاعات القلب ويتأثر ضغط الدم، وأخيرا يختل الاتزان.

اللغة الخطية للتناسق الجسمى:

الفشل فى التناغم فى آليات الأجهزة الجسمية ينتج تأثيرات تصبح أكثر وضوحا بازدياد بمرور الوقت، ولكن توجد أربع مراحل تؤدى إلى تدهور الأداء كما اقترحها «إيرنست روسى» عندما ننجز أعمالا فى زمن يتراوح بين ٩٠ و١٢٠ دقيقة.

المرحلة الأولى: تجلب قليلا من التركيز، نقصانا فى الأداء، الأخطاء نتيجة الإهمال، تخيلات تصرف الانتباه.

المرحلة الثانية: وهى عبارة عن عدم التناسق فى الأداء وظهور السلوك العشوائى، وظهور الغضب المفاجئ والتذبذب يقود إلى تصعيد فى التوتر والعدوانية والأشياء واختلال فى التوازن يظهر من خلال التدخين وتناول القهوة.

المرحلة الثالثة: تتطور بثبات حول الضغط التدريجى فى الأداء وتظهر قرارات سيئة بها أخطاء من كل الأنواع، رد الفعل غير المناسب مع الوقت.

المرحلة الرابعة: يتعطل الأداء وتظهر حالات مرضية ويتعطل النظام المناعى ويزداد الضغط والصداع وضيق فى التنفس. ويمكن أن يتمثل فى الشكل الآتى (٢٧):

أمثلة للعلاقات الخطية من خلال النماذج الآتية:

١ ـ الجلوس على المقعد طوال اليوم، ساعات طويلة فى الحديث فى التليفون، ساعات من العمل الجاد على جهاز الكمبيوتر، الساعات الطويلة فى الاجتماعات.

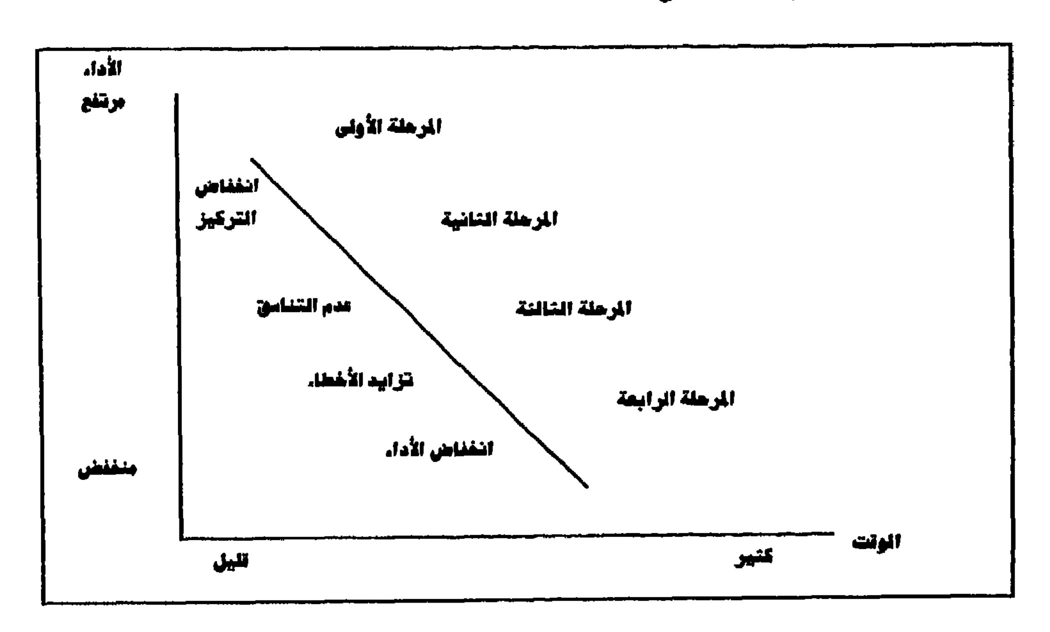
٢ ـ تعلم أن تتحدث وأنت واقف فى التليفون. حاول أن تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية أثناء الحديث فى التليفون.



٣ ـ قم بعمل تمارين لشد الأصباع واليد عندما تريد أن تعمل شيئا ما على جهاز الكمبيوتر. حرك يديك بشدة لإزالة التوتر وخذ نفسا بشدة مع استرخاء دائم بعد إنجاز العمل يمتد من ٩٠ إلي ١٢٠ دقيقة.

٤ ـ تناول وجبات خفيفة قليلة السعرات وكثيرا من السوائل قليلة السكريات، وتنفس هواءا نظيفا طازجا.

٥ ـ حاول أن لا تشغل دماغك بمشاكل وهموم كثيرة، وكلما كانت غير مشغولة ازداد الإنجاز والعمل.



شكل (٢٧) العلاقة بين الأداء والوقت

التعب هو العدو الأول لنا جميعا:

عندما أسالك أن تصف نشاطك فإنك سوف تصفه من خلال معيارين هما:

الأول: يعبر من مدى قوى نشاطك والذى يتفاوت من الضعف إلى القوة.

الثاني: صفاتك الشخصية والتى تحدد نشاطك بحيث تشعر بالراحة أو التعب ـ السرور وعدم الرضا ـ الإيجابية والسلبية، ويمكن رصد العلاقة بين شدة الطاقة وتأثيرها على السلوك كما يتضح فى الشكل (٢٨):

سلبية عالية - + أورينا مع إثارة عالية تسبب مستويات عالية من الكورتيزول (عصبية مع نشاط)	إيجابية عالية + + سيروتينيس في اتزان مع الكايتكول (نشاط بلا عصبية)
سلبية منخفضة - - مستويات قليلة من الفورادرينالين مع إنتاج الكارينكولوامين (عصبية بلا نشاط)	إيجابية منخفضة + - مستويات عالية من السيروتونين والأندورفين (لا يوجد نشاط أو عصبية)

شكل (٢٨) نموذج للنشاط ثنائي البعد

١ - إيجابية عالية (++):

ستجد إيجابية عالية من الشخص عندما يمارس نشاطات يكون مصدرها السعادة والسرور وتبدو هذه الحالة عندما تكون الناحية المزاجية عالية من النشاط والشعور بالتحدى والطموح والقوة والحيوية والالتزام والارتباطات بالمسئوليات. وهذه تسمى بحالة الأداء المثالى.

٢ - سلبية عالية (- +):

وهى حالة الصراع والأحاسيس التى تتمركز حول أحد العاطفتين (الغضب أو الخوف) حدة تلك المشاعر تكون عالية لكنك تشعر بعدم الرضا والسعادة، وتشعر بأنك خائف ـ متوتر ـ قلق ـ غاضب ـ محبط ـ مكروه، وكل تلك الصفات تميز تلك المنطقة من نموذج النشاط.

٣ - إيجابية منخفضة (+ -):

وتدل على قلة إيجابية نشاطك الذى يجعلك تشعر بالرضا والسرور، وشعورك بأنك حر ـ معافى ـ مستريح مع إحساسك باستعادة حيويتك ونشاطك والقدرة على الخروج. كل هذه الصفات المميزة لتلك المنطقة.

٤ - سلبية منخفضة (- -):

تكون أقل إيجابية ونشاطك القليل يجعلك غير راض بالمرة، ومن أكثر الأحاسيس المميزة لتلك المنطقة: الإحباط ـ الحزن ـ الوحدة ـ فقدان الأمل ـ قلة الحيلة ـ وعندما



تكون هذه الحالة المزاجية هى المسيطرة يكون الإحساس بالإنهاك والتعب ويمكن رصد هذه الحالات الأربع فى الشكل (٢٩):

غضب	رعب (- +)	حيوى - مرتفع	تحدى (+ +)
مرتعد	خوف	الروح المعنوية	طموح
يريد الانتقام	توتر	ملتزم - ثقة بالنفس	طموح
معادى	قلق	يتحمل المسئولية	نشيط
	غير مسرور		أمن
	حزين		حر
	وحيد		مستريح
	فاقد الأمل		متفتح
	منهك		معافى
	عديم النفع		مستريح
	حزين		

شكل (٢٩) خصائص النماذج الأربعة

دعنى أدلك على الوصول إلى نموذج الطاقة من خلال الممارسات فى ميدان التدريب:

١ - إن تحقيق مستوى الأداء العالى يحتاج من المتدرب دخول منطقة النشاط أو الطاقة ذات الإيجابية العالية.

٢ - أسوأ أداء يحدث هو ما يحدث فى المنطقة التى تقع فيها الأقل إيجابية والأقل سلبية، وأن تكون غاضبا أو متوترا أفضل من أن تكون خاليا من أى نوع من النشاط والطاقة.

٣ - إن أداء المتدرب ينخفض فى حالة الإيجابية العالية أو السلبية العالية، وهذا يتمشى مع قانون الدافعية التى تقول إلى أن الأداء ينخفض فى وجود الدوافع العالية والمنخفضة.

٤ - فى وجود حالة من الصحة الجيدة تجعل متوسط الأداء فى تزايد مستمر، والأداء المثالى يحدث فى وجود حالة السرور وهى حالة انفعالية مثالية.

٥ ـ لكى تتحكم فى حـالتك المزاجية يجب أن تتـحكم ونضبط حالات نشاطك بكفاءة عالية، وزيادة ضـبط الانفعالات يجب الربط بين النوم والتمارين والراحـة والاكتفاء بالاحتياجـات الضرورية لمختلف حالات النشاط، ويمكن تصور الـعلاقة بين النشاط والحالة المزاجية للفرد.

الأفكار أنا أكره الثلج	الاصطدام أنا غاضب بسبب الأعمال
إن ضغوط العمل تؤثر فى الأفكار السلبية أنا لست مستعدا لهذه الدرجة	الأفكار المزاجية أنا درست القضية ومستعد لإنجازها
المزاج حالة إحباط	سبب المزاج الكثير من الاجتماعات لم تعد تجدى

أداء مرتفع

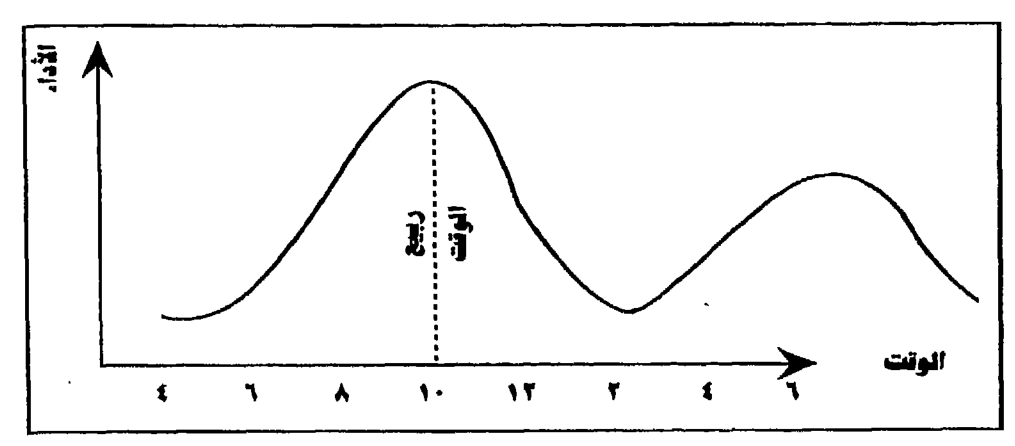
١ ـ تنظيم وقت العمل: يبدو أن حـذف دقيقة واحدة فى التـخطيط توفر ثلاث دقائق. عند تنفيذ المهمة تدرب على أن تعمل وفى نفس الوقت فى ذهنك صورة عن أعمال الأسبوع القادم، واكـتسب أهدافك فى العمل والحياة الشخصيـة وحتى الأمور المالية لن تستطيع إنجاز الأشياء التى ترغب فيها دون تخطيط دقيق.

٢ ـ حدد أولويات العمل ومواعيد الانـتهاء: مع بداية يوم اكتب المهام التى يجب عليك أن تقوم بها مـرتبة حسب أهميتهـا، وحدد مواعيد الانتهـاء من المهام بشكل واقعى وتمسك بها لكى يصبح عندك إحساس دقيق بمقـدار الوقت الذى تحتاج له كل مهمة لإكمالها، كن على معرفـة بمواعيد الانتهاء من المهام وتوقع المشكلات التى يمكن أن تمنعك من إنجازها فى الوقت المحدد.

٣ ـ قم بمهمة واحـدة فى كل مرة: انس كل شئ إلى أن تنتهى من المهمـة التى تقوم بها حاليا. إن التنقل من مهمة لأخرى سوف يدمر قدرتك على التركيز لبضع دقائق فى المرة الواحدة، تذكر أن دراسة حالة واحدة أفضل من دراسة أكثر من حالة.



٤ ـ استخدام وقتك بشكل فعال: حدد أوقات نشاطك حتى يمكنك القيام بالمهام الصعبة وإنجاز الأنشطة بأقصى حد ممكن، إن التعريف بهذه الأوقات يجعلك تشعر بالانتعاش والحيوية؛ ولهذا يجب أن تفكر بالأوقات للإنجاز. ويمكنك وضع تصور ذهنى لهذه الأوقات، مثلا يمكن رسم هذا الوقت كما يلى:



شكل (٣٠): العلاقة بين الوقت والأداء

إن هذا الشكل يدل أن الفرد قدرته على الإنجاز تتم بين التاسعة حتى الحادية عشرة، وبالتالى يمكن استخدام هذه الفترة فى إنجاز المهام الصعبة والتى تحتاج إلى تركيز.

٥ ـ استخدام الهاتف بفاعلية: يعتبر الهاتف وسيلة اتصال لأنها تنقل الصوت والانفعالات وأنها أفضل من الرسائل، ولكن تذكر إذا أجريت ١٥مكالمة تليفونية فى اليوم الواحد بمعدل ٣ دقائق لكل مكالمة فإن اليوم يضيع منه ٤٥دقيقة ورغم ضآلة المكالمات إلا أنها تؤدى إلى ضياع ٢٧٠دقيقة أسبوعيا، و١٠٨٠دقيقة شهريا أى بمعدل ١٨ساعة شهريا. وكم يساوى من الأموال. ولكن تذكر أن بعضا من قطع الحجر الصغير عندما تتراكم يمكن أن تسد مجرى الماء.

٦ ـ كف عن التأجيل: التأجيل والقلق والانشغال ثلاثة من أكبر مضيعات الوقت، أحيانا تؤجل القيام بالعمل لأنه يبدو كبيرا جدا لكن عند الابتداء فى العمل يجعلنا نخاف من الفشل بحيث يقودنا إلى التردد والخوف من الأشياء الجديدة.

٧ ـ تعلم أن تنظم الأوقات الشخصية:

أ ـ أوقات النوم: من المهم أن يكون لديك روتين فى الذهاب إلى السرير والاستيقاظ؛ لأن ذلك له علاقة بالساعة البيولوجية للجسم ويمكن أن يتم ذلك من خلال:

- حدد مواعيد للنوم والاستيقاظ.
- لا تشغل بالك بالهموم قبل النوم.
- لا تتناول وجبات دسمة أو مشبعة بالدهون فى المساء.
- اقرأ بعضا من سور القرآن قبل النوم.

ب - تنظيم مواعيد الأكل: من الأمور الهامة أن تكون ملتزما بمواعيد الأكل: الإفطار - الغذاء - العشاء - تعلم أن تقلل من السعرات الحرارية. تناول الكثير من الخضروات الطازجة - الفاكهة. تذكر أنك بعد سن الأربعين لا تحتاج إلى لحوم. بل يمكنك تناول الأسماك لأنها مفيدة للجسم.

جـ - وقت للأسرة: من المناسبات السعيدة أن تكون الأسرة جزءا من مشاغلك اليومية. هل تعلم أن تحديد وقت لتناول الطعام مع الأسرة يدل على الترابط والتماسك والانتماء وتعلم النظام.

د - أوقات العبادة: لا يستطيع الإنسان أن يعيش دون أن يكون عنده قيم دينية فهى تقيه من شرور كثيرة وهى تساعده على تكوين الصلابة النفسية، الانتظام فى مواعيد الصلاة والصيام والحج وتقديم الطاعات. كل هذه المناسك تعطى إحساسا بالراحة النفسية للفرد. والقيم الروحية تساعد على خلق الشخصية المسلمة القوية المتزنة.

❁ ❁ ❁





المراجـــع



أولا - المراجع العربية :

١- أحمد محمد عبد الخالق : الأبعاد السياسية للشخصية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٧٩ .

٢- أحمد محمد عبد الخالق: استخبارات الشخصية، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٨٠.

٣- أحمد محمد عبد الخالق : قلق الموت، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٧ .

٤- أحمد مدحت إسلام : لغة الكيمياء عند الكائنات الحية، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٥.

٥- أميرة أزهرى : مفهوم القلق عند كارن هورنى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية للبنات، جامعة عين شمس، ١٩٦١ .

٦- أ. ف. بتروفسكى، ياروشفسكى : معجم علم النفس المعاصر، ترجمة : حمدى عبد الجواد، عبد السلام رضوان، مراجعة : عاطف أحمد، القاهرة، دار العالم الجديد، ١٩٩٦ .

٧- أسامة سعد أبو سريع : الصداقة من منظور علم النفس، الكويت عالم المعرفة، ١٩٩٣ .

٨- بل جيتس : المعلوماتية بعد الإنترنت، ترجمة عبد السلام رضوان، الكويت، عالم المعرفة، مارس، ١٩٩٨ .

٩- جيمس كوريس، بارى يوزنر : تحديات الزعامة، ترجمة چورچ خورى، الأردن: مركز الكتب الأردنى، ١٩٨٩ .

١٠- دافيد شيهان : مرض القلق، ترجمة عزت شعلان، الكويت، عالم المعرفة، ١٩٨٩ .

١١- ديفيد فونتانا: الضغوط النفسية، ترجمة حمدى على الفرماوى، رضا عبد الله أبو سريع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٩٤ .

١٢- ريتشارد لازاودس : الشخصية، ترجمة سيد محمد غنيم، القاهرة، دار الشروق، ١٩٨٤ .

١٣- ريموند كاتل : اختبار القلق، ترجمة سمية أحمد فهمى، القاهرة، كلية التربية للبنات، جامعة عين شمس (ب-د).

١٤ - زين العابدين درويش : تنمية الإبداع، ط ٣، القاهرة، دار المعارف، ١٩٨٣ .

١٥- سارنوف أ. مدينك وآخرون : التعلم، ترجمة محمد عماد الدين إسماعيل، القاهرة، دار الشروق، ١٩٨٤ .

١٦- سبيلبرجر وجوستس ولشى : قائمة حالة، سمة القلق، تعريب أمينة كاظم، الكويت، دار القلم، ١٩٩٧ .

١٧- سيجموند فرويد : القلق، ترجمة عثمان نجاتى، القاهرة، مكتبة دار النهضة العربية، ١٩٦٢ .

١٨- سيد الريس : وداعا للقلق، القاهرة، كتاب اليوم الطبى، العدد ١٩٥، يونيو ١٩٩٨ .

١٩- سوسن إسماعيل : العلاقة بين مستوى القلق وغياب العمال من المجال الصناعى، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية البنات، جامعة عين شمس، ١٩٧١ .

٢٠- شارلز سبيلبرجر : قائمة قلق الاختبار، ترجمة نبيل عبد الوهاب، القاهرة، مطابع الناشر العربى، ١٩٨٥ .

٢١- صفاء الأعسر : دراسة تجريبية فى كيفية تخفيض مستوى القلق، رسالة دكتوراه (غير منشورة)، مكتبة كلية البنات، جامعة عين شمس، ١٩٦٧ .

٢٢- طلعت منصور، فيولا البيلاوى : قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٩ .

٢٣- عبد اللطيف موسى عثمان : فن الاسترخاء، (ط ١)، القاهرة، مطابع الزهراء للإعلام العربى، ١٩٩٣ .

٢٤- عبد الهادى السيد عبده، فاروق السيد عثمان : أساسيات القياس النفسى «رؤية عربية»، القاهرة، مكتبة النهضة العربية، ١٩٩٨ .

٢٥- غريب عبد الفتاح : القلق لدى الشباب فى دولة الإمارات العربية فى مرحلتى التعليم قبل الجامعى والتعليم الجامعى، مدى الانتشار، والفروق فى الجنس والعمر، البحرين، مؤتمر كلية التربية، جامعة البحرين، ٧-٩ مايو، ١٩٩١.

٢٦- فاروق السيد عثمان : سيكولوجية التفاوض وإدارة الأزمات، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٩٨ .

٢٧- فاروق السيد عثمان : إستراتيجيات بناء المهارات السلوكية للقادة الإداريين، الإسكندرية، منشأة المعارف، ١٩٩٧ .

٢٨- فاروق السيد عثمان : سيكولوجية إدارة الوقت وتنمية مهارات التفكير الإستراتيجي، الإسكندرية، دار المعارف، ١٩٩٥ .

٢٩- فاروق السيد عثمان : أنماط القلق وعلاقته بالتخصص الدراسي والجنسي والبيئة لدى طلاب الجامعة أثناء أزمة الخليج، القاهرة، مجلة علم النفس، العدد (٢٥)، يناير، فبراير، مارس، ١٩٩٣ .

٣٠- فاروق السيد عثمان : دراسة العلاقة بين القلق العام وبين الأداء المعملي والتحصيل الدراسي في المرحلة الجامعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الأزهر، ١٩٧٥ .

٣١ - فؤاد أبو حطب، آمال صادق : علم النفس التربوي، (ط ٣)، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ١٩٨٤ .

٣٢- نجيب عبد الله الرفاعي : الذاكرة السريعة، الكويت: مؤسسة الكلمة للنشر والتوزيع، ١٩٩٢ .

❁ ❁ ❁

ثانيا - المراجع الإنجليزية :

33- Anasasi, A.: Psychology Testing (2nd ed), New York : Macmillan, 1978.

34- Astin, A., W., : Criterion-centered Research. Educational and Psychological Measurement, 24, 80 7-822, 1964.

35- Brown, G. F.: Principles of Educational and Psychological Testing (2d ed). New York: Holt, Rinehart and Winston, 1978.

36- Buss, A. H. & Sheek, J. M: Shyness and Sociability - Journal of Personality and Social Psychology 41, 330-339, 1918.

37- Buss, A. H. : Self-Consciousness and Social Anxiety. New York : W. H-Freeman 1980.



38- Guilford, J. P. : Psychometric Methods (2d. ed.). New York: Mc Gaw-Hill, 1954.

39- Goleman, : Emotional Intelligence. New York: Bantam 1995.

40 - James S, H. : Stress for success. New Yor;, , Random House, Inc. 1997.

41- Heary, M. R. : Social anxiousness and its measurment. Journal of Personality Assessment, 47. 19 66-75, 1964.

42- Marshall, J. & Cooper, C.L. : Executives under Pressure, the Macmillan Press, 1t. ed. London, 1979.

43- Russell, H. A. : Comparisons of Cognitive, `Music and Imagery Techniques on Anxiety Reduction with University Students. Journal of College Student Development. 33.6 516-523, 1992.

44- Stevens, C. S : Mathematics, Measurment and Psychology- In S.S. Stevens (Ed), Handbook of Experimental Psychology - New York : Wilry, 1951.

45- Spielberger, S. D. : Anxiety and Behavior - New York : Acamic press, 1966.

46 - Solvey, D. and Mayer, J. : Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, p. 180 - 211, 1990.

47- Popham, W.J.: Criterion - Refernced Teast, Mc Graw-Haill Inc., 1978.



رقم الإيداع	١٥٣٢٠ / ٢٠٠٠
I. S. B. N الترقيم الدولى	977 - 10 - 1410 - 2

دار الفكر العربي

مؤسسة مصرية للطباعة والنشر والتوزيع

تأسست ١٣٦٥ هـ - ١٩٤٦م

مؤسسها : محمد محمود الخضرى

الإدارة : ٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة

وإدارة التسويق ت: ٢٧٥٢٩٨٤ - ٢٧٥٢٧٩٤ فاكس: ٢٧٥٢٧٣٥

www.darelfikrelarabi.com

INFO@darelfikrelarabi.com.

الإدارة المالية: ١١ ش جواد حسنى - القاهرة

ص. ب : ١٣٠ - الرمز البريدى ١١٥١١

فاكس : ٣٩١٧٧٢٣ (٠٠٢٠٢)

ت : ٣٩٢٥٥٢٣ - ٣٩٢٠٩٥٦.

نشاط المؤسسة

١ - طبع ونشر وتوزيع جميع الكتب العربية فى شتى مجالات المعرفة والعلوم

٢ - استيراد وتصدير الكتب من وإلى جميع الدول العربية والأجنبية.

تطلب جميع منشوراتنا من فروعنا بجمهورية مصر العربية :

فرع مدينة نصر: ٩٤ شارع عباس العقاد - مدينة نصر - القاهرة.

ت : ٢٧٥٢٧٩٤ - ٢٧٥٢٩٨٤ فاكس : ٢٧٥٢٧٣٥.

فرع جواد حسني: ٦ أ شارع جواد حسنى - القاهرة.

ت : ٣٩٣٠١٦٧.

فرع الدقى : ٢٧ شارع عبد العظيم راشد المتفرع من شارع محمد شاهين - العجوزة. ت ٣٣٥٧٤٩٨.

وكذلك تطلب جميع منشوراتنا من وكيلنا الوحيد بالكويت والجزائر

مؤسسة دار الكتاب الحديث







هذا الكتاب

يدور حـول مـوضـوع ظل يشـغل بال
'ناس. وهو القلق النفسي وإدارة

،ملق والإنهاك النفسى
إنسان المعاصر، ورغم
رفر إليه الكثير من التكنولوجيا إلا
للقلق وصديقا للمرض.

ويهدف هذا الكتاب إلى وضع تصور عن علاقة القلق بكل من الضغوط النفسية والشخصية والاغتراب حتى يتسنى أن يفهم القارئ دينامية تلك العلاقة.

ويحاول الكتاب تقديم بعض النماذج التى تساعد الفرد على التخفيف من القلق والتوتر، ومن أمثلة ذلك نموذج التحصين التدريجى واكتساب المهارات الاجتماعية، والاستفادة من اللعب، والاسترخاء، والتأمل. ويضع الكتاب تصورات للجوانب العقلية والوجدانية للاستفادة من قدرات الإنسان؛ فالعقل بمفرده لا يؤدى إلى النجاح، ولكن تلعب الجوانب العاطفية دورا فى النجاح والإنجاز والتفوق.

والوصول إلى القمة يتطلب التعرف على اكتساب الصلابة النفسية وفهم إيقاعات الجسم ودورة الحياة اليومية للوصول إلى أقصى الأداء.

ويسر **دار الفكر العربى** أن تقدم هذا الكتاب لقرائها آملة النفع به.



دكتور/ فاروق السيد عثمان

أستاذ علم النفس التربوى
ورئيس قسم العلوم التربوية والنفسية
وعميد كلية التربية النوعية - جامعة المنوفية

- قام بالإشراف ومناقشة العديد من رسائل الماجستير والدكتوراه فى ميدان علم النفس.
- قام بتحكيم العديد من الأبحاث فى المجلات العربية المتخصصة فى ميدان علم النفس.
- قام بتدريب القيادات المصرية والعربية فى ميدان الإدارة.
- شارك فى لجنة الـ ...ول العربية.
- قام بالتدريس فى ا... ...رية والعربية مثل جامعة ...ة، البحرين.
- قام بنشر «٥٠» بحـ... فى ميدان علم النفس.
- قام بنشر «١٥» مقياسا نفسيا.

تطلب جميع منشوراتنا من وكيلنا الوحيد بالكويت والجزائر **دار الكتاب الحديث**